



UNIVERSIDAD  
**Finis Terrae**

UNIVERSIDAD FINIS TERRAE  
ESCUELA DE DERECHO

**¿CÓMO INSTAURAR EN CHILE UNA ADECUADA PROTECCIÓN DE  
LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES? CONSAGRACIÓN EN UN  
RANGO CONSTITUCIONAL: UNA CONVERSACIÓN NECESARIA**

AUTORES:  
MIGUEL ÁNGEL DURÁN PÉREZ  
GONZALO EDUARDO SORICH GUERRA

Memoria presentada a la Facultad de Derecho de la Universidad Finis Terrae  
para optar al Grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Profesora Guía: María Rebeca Ahumada  
Durán

SANTIAGO DE CHILE

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
CAPÍTULO I: ESTUDIO A LA LEY N° 19496 QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES .....	8
Título Primero: Ámbito de aplicación y definiciones básicas .....	10
Título Segundo: Disposiciones Generales .....	12
Título Tercero: Disposiciones Especiales .....	18
Título Cuarto: De los Procedimientos a que da lugar la aplicación de esta ley ..	20
Título Quinto: Del Sello SERNAC, del Servicio de Atención al Cliente y del Sistema de Solución de Controversias. ....	27
Título Sexto: Del Servicio Nacional del Consumidor. ....	29
Título Final. ....	30
CAPITULO II: ANTECEDENTES Y OBSERVACIONES GENERALES DE LA LEY N° 19496 .....	32
CAPITULO III: CONSUMIDORES POR DEFINICIÓN SOMOS TODOS: ESTUDIO AL DISCURSO DE JOHN F. KENNEDY Y SUS EFECTOS EN CHILE Y EL MUNDO.....	40
CAPITULO IV: ANÁLISIS CONSTITUCIONAL A NIVEL SUDAMERICANO.....	51
I.    Constitución de la Nación Argentina .....	53
II.   Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.....	61
III.  Constitución Política del Perú. ....	73
CAPITULO V: BENEFICIOS DE ELEVAR LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES A LA NUVA CARTA MAGNA.....	80
CONCLUSIÓN .....	85
BIBLIOGRAFÍA .....	90

## INTRODUCCIÓN

Durante las últimas décadas nuestro país se ha descrito como un próspero oasis económico entre los demás países de Latinoamérica, en donde la oferta de productos y servicios, el empleo y posibilidades de vivienda nos convierten en un puerto de llegada casi obligatorio para personas provenientes de los distintos rincones de Sudamérica. No obstante, durante los últimos años la estabilidad económica del país ha estado en jaque por diversos fenómenos: por un lado, el periodo denominado Estallido Social ocurrido durante los meses finales del año 2019 y principios del 2020, y la posterior pandemia global causada por el virus Covid-19.

En lo que respecta al Estallido Social lo podemos definir como un conflicto interno caracterizado por manifestaciones ciudadanas, desórdenes públicos, destrucción y protestas que tuvo comienzo en el mes de octubre del año 2019 y a lo largo de las diversas regiones del país. Si bien se adjudica como detonante de estos episodios de violencia y desenfreno al alza del pasaje del metro de Santiago, a este hecho se le suman una serie de malestares que fueron reclamados en diversas instancias por la ciudadanía como la ineficiencia de los servicios públicos y su calidad, especialmente en la salud pública, el monto del sueldo mínimo y de las pensiones en comparación con el costo de la vida, el sobreendeudamiento, especialmente con el Crédito con Aval del Estado, entre otros factores que fueron dados a conocer en los días siguientes al 18 de octubre.

Pasado casi un mes desde el inicio de los incidentes más violentos y en un intento por lograr un alto a los hechos de violencia, con fecha 15 de noviembre del 2019 se firmó el denominado “Acuerdo por la Paz y la nueva Constitución”, cuyo objetivo

político era el de estabilizar la situación país convocando a un plebiscito nacional para el año 2020 a fin de redactar una nueva Constitución<sup>1</sup>.

Pasaron los meses y el efecto de detener las recurrentes protestas en el país, especialmente en Santiago, no fue tal sino hasta el inicio de la pandemia por Covid-19 que les logro poner un freno, aplazándose de igual forma el llamado al plebiscito, el cual sería celebrado el 25 de octubre de 2020, oportunidad en que triunfarían las opciones del apruebo para la redacción de una nueva Constitución bajo la modalidad de Convención Constitucional.

Bajo este contexto histórico y social vivido en nuestro país se ha dado paso a la redacción de nuestra nueva Constitución Política, proceso dentro del que no hemos logrado evidenciar una especial preocupación por los derechos de los consumidores, considerando que nuestro país se rige por una economía de mercado, modelo en que el consumidor nacional queda una vez más olvidado dentro de nuestro sistema legislativo. En atención a lo anterior, es que consideramos interesante la idea de reflexionar sobre la importancia de incorporar dentro de nuestra nueva Carta Fundamental el tema en específico.

Es esencial el rol que juega nuestra Constitución dentro de la economía del país, basándose en un modelo de Estado Subsidiario que permite a los particulares desarrollar con plena libertad la actividad económica, interviniendo únicamente en casos excepcionales en que los particulares no puedan o no quieran ser parte de ciertos mercados, o que, por la naturaleza del mismo, les es prohibido participar<sup>2</sup>.

Si bien es cierto que se critica fuertemente el sistema de Estado Subsidiario y el modelo Económico Neoliberal, no es menos cierto que este mismo modelo y la capacidad de endeudamiento a través del crédito ha permitido que múltiples consumidores tengan acceso a nuevos y mejores bienes y servicios de los que

---

<sup>1</sup> Diversas Fuerzas Políticas. [En línea] Acuerdo por la Paz Social y Nueva Constitución. [Fecha consulta: 25 de agosto 2021] Disponible en:

[https://www.bcn.cl/procesoconstituyente/detalle\\_cronograma?id=f\\_cronograma-1](https://www.bcn.cl/procesoconstituyente/detalle_cronograma?id=f_cronograma-1)

<sup>2</sup> Diario Constitucional. [En línea]: <https://www.diarioconstitucional.cl/> Estado Subsidiario. [Fecha de consulta: 25 de agosto 2021]. Disponible en: <https://www.diarioconstitucional.cl/temas-civicos/estado-subsidiario/>

podrían optar en el pasado, pero lamentablemente esto no logra equilibrar la balanza en cuanto a la desproporción que impera en las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores.

Hoy, con la nueva Constitución en redacción, aún es posible rescatar cambios concretos y positivos para la nación, siempre y cuando consideremos a todos los grupos del país, especialmente a los consumidores, quienes como grupo no organizado se encuentra excluido de las peticiones y exigencias efectuadas durante este contexto de agitación social. Este hecho nos parece que obedece a una total falta de conocimiento del alcance del concepto de consumidor, y las consecuencias que esto trae para la economía nacional.

Haciendo un poco de historia, es bueno recordar que desde el año 1962 el difunto expresidente de Estados Unidos, John F. Kennedy en un discurso fundamental para la materia que nos preocupa y que es conocido como “consumidores somos todos”, marcó un precedente internacional para la protección de todos nosotros pues por definición, todos somos consumidores, y, por consiguiente, actores mismos de la economía nacional, pero ignorados por las políticas públicas y privadas.

Precisamente Kennedy expresaba su preocupación al determinar que en las decisiones que se tomaran en el ámbito privado y en el espectro público, afectan siempre a los consumidores desde diversas áreas<sup>3</sup>. Justamente, a nivel legal los consumidores tienen la obligación de efectuar sus actos de comercio dentro del comercio formal para verse protegidos por los derechos consagrados en la Ley N° 19.496, actos de comercio que se encuentran afectos a impuestos y forman parte de las arcas fiscales. Por tanto, en uno u otro aspecto, toda decisión tomada por el Legislador y los Gobiernos de turno pueden afectar significativamente a los consumidores

Estimamos que la consagración en el rango constitucional de los derechos de los consumidores solo podría reportar beneficios en el corto y largo plazo, en mira de

---

<sup>3</sup> Cámara Nacional Comercio Servicios Turismo – Derechos del Consumidor y nueva Constitución. [en línea] [Fecha consulta: 25 de agosto 2021]. Disponible en: <https://www.cnc.cl/wp-content/uploads/2021/05/Derecho-consumidor-y-nueva-constitucion-v2.pdf>

los cambios sociales que necesitamos. En carril propio, las políticas públicas que adopta un país se ven limitadas y ordenadas en atención de lo dictado por la Constitución imperante, y si estamos en un punto en que esta puede perfectamente regular la actividad y el modelo económico del país o limitar la libertad de desarrollar actividades económicas, bien puede otorgar un reconocimiento constitucional a los consumidores como grupo uniforme. Esta tarea implica extraer de la discusión parlamentaria ese asunto, sometiendo al Congreso Nacional y a los Tribunales de Justicia a respetar y promover el nuevo valor o principio constitucional, enmarcando su actuar a él desde todas las perspectivas imaginables<sup>4</sup>. Dicho esto, urge la necesidad de concientizar a los consumidores de su importancia para el país, incorporando este concepto dentro de nuestra vida y combatir con los medios legales y legítimos todo ápice de irregularidades que evidencian nuestros mercados<sup>5</sup>.

Nuestra propuesta adquiere mayor poder si nos comparamos con nuestros países vecinos que contemplan expresamente un reconocimiento constitucional de este grupo humano. A priori, la consecuencia inmediata de esta modificación destacaría en el comportamiento de los diversos órganos del Estado que deben actuar conforme lo disponga la carta magna, lo que se traduce en velar por la adecuada protección de este grupo, impulsando la correcta vigilancia por el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales que contraen todos los proveedores de bienes y servicios del mercado.

Actualmente nuestra legislación solo se consagra a nivel legal con la ya mencionada Ley N° 19.496, ubicándose por debajo de las disposiciones constitucionales y las garantías que ella consagra, por lo que si estos derechos llegaran a elevarse como garantías por esta nueva Constitución que está en proceso de formación, pasaríamos de tener mero reconocimiento tácito de ciertos derechos a un reconocimiento expreso, y por tanto inexcusable por las autoridades, permitiendo

---

<sup>4</sup> Cámara Nacional Comercio Servicios Turismo – Derechos del Consumidor y nueva Constitución. [en línea] [Fecha consulta: 25 de agosto 2021]. Disponible en: <https://www.cnc.cl/wp-content/uploads/2021/05/Derecho-consumidor-y-nueva-constitucion-v2.pdf>

<sup>5</sup> Ahumada Durán, María Rebeca. Manual sobre protección al consumidor y el SERNAC financiero chileno. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Finis Terrae, 2019. Página 17.

un mayor control y respeto para quienes representan la base económica de la nación: los consumidores.

La finalidad de este trabajo es realizar una propuesta de como debiese encontrarse consagrados estos derechos por nuestra Constitución Política de la República, con conocimiento de las falencias que tiene el actual sistema de protección de estos derechos, tomando como punto de partida el estudio de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (o LPDC) y consecutivamente analizar el tratamiento que otorgan las diversas Constituciones de nuestros países vecinos con sus respectivas legislaciones del ramo.

## CAPÍTULO I: ESTUDIO A LA LEY N° 19496 QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

En el contexto histórico y social en que se encuentra nuestro país, con una nueva Constitución Política en plena redacción y una pandemia que ha desatado una crisis sanitaria a nivel global, uno de los tantos grupos humanos que se ha visto afectado han sido precisamente los consumidores. Con las nuevas formas en que se efectúan los actos de comercio a través de internet y ventas no presenciales, el acceso a diversos bienes y servicios durante la pandemia por el virus Covid-19 no ha disminuido en absoluto, incluso la variedad de productos ha aumentado, no obstante, los incumplimientos en las entregas, deficiencias de seguridad en los medios de pago y potenciales estafas son un riesgo aun existente para los consumidores. Estas son solo algunas de las aristas que una consagración constitucional de nuestros derechos como consumidores podría mejorar, proporcionando mayores garantías a los derechos ya consagrados por nuestra actual legislación del ramo.

Para conocer más de estos derechos, debemos analizar la Ley N° 19.496, publicada por primera vez en el Diario Oficial el 07 de marzo de 1997 y que, a día de hoy, cuenta con importantes modificaciones, siendo la primera en el año 2004 que amplió el ámbito de protección incorporando las acciones y procedimientos de interés colectivo y difuso de los consumidores. Posteriormente, a través de la Ley N° 20.555 el año 2011 se creó el Sernac Financiero<sup>6</sup>, que corresponde a una serie de normas referentes al consumo de productos y servicios financieros, el Sello Sernac, distintivo entregado a los proveedores de servicios financieros cuyos contratos de adhesión cumplen con una serie de requisitos que brindan mayor protección a los consumidores, y finalmente con la creación de nuevos derechos generales para los consumidores de productos financieros, agregados en el artículo 3° de la Ley N° 19.496.

---

<sup>6</sup> AHUMADA DURÁN, María Rebeca. Manual sobre protección al consumidor y el SERNAC financiero chileno. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Finis Terrae, 2019. Página 13.

La incorporación del Sernac Financiero, en el año 2011, se logró luego de un largo período en que estos consumidores vieron afectados sus derechos, pero por la falta de ley especial al efecto, los numerosos reclamos y procedimientos iniciados lograron hacer eco en el legislador, quien debió intervenir en este ámbito, brindando a la contratación de estos productos un toque de simplicidad y transparencia con dicha reforma. A día de hoy, el marco regulatorio fijado por el Sernac Financiero es fundamental para todo contrato y/o servicio de carácter financiero<sup>7</sup>.

La última gran reforma ocurre el 13 de septiembre de 2018 con la dictación de la Ley N° 21081 que buscó fortalecer los derechos de los consumidores al entregar mejores atribuciones al Servicio Nacional del Consumidor, organismo encargado de la protección y educación de nuestros derechos, incorporando un procedimiento de mediación colectiva para llegar a acuerdos en formas más rápidas y efectivas. Por otro lado, se vieron aumentados los plazos de prescripción para la interposición de las acciones contenidas en la Ley, como también los montos máximos de las multas aparejadas por la infracción de tales disposiciones.

Previo a desglosar la Ley N° 19.496 para su estudio, es necesario analizar sus disposiciones y derechos consagrados desde una perspectiva distinta. En Derecho Civil, uno de los principios básicos es la autonomía de la voluntad, que consagra la libertad para contratar en los términos que las partes estimen convenientes, mirándose desde un plano de equivalencia en la información y condiciones, pudiendo discutir los términos de su relación contractual. A contrario sensu, el derecho de consumo existe como una respuesta necesaria al desequilibrio que existe en las partes contratantes, razón que tuvo John F. Kennedy para realizar los planteamientos de una protección de este grupo económico, evitando un doble castigo a los consumidores<sup>8</sup>.

Sobre la estructura de la Ley N° 19.496, esta contempla 6 Títulos que regulan diversas materias de forma expresa, denominados: ámbito de aplicación y

---

<sup>7</sup> AHUMADA DURÁN, María Rebeca. Manual sobre protección al consumidor y el SERNAC financiero chileno. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Finis Terrae, 2019. Página 31.

<sup>8</sup> AHUMADA DURÁN, María Rebeca. Manual sobre protección al consumidor y el SERNAC financiero chileno. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Finis Terrae, 2019. Página 13.

definiciones básicas, disposiciones generales, disposiciones especiales, de los procedimientos a que da lugar la aplicación de esta ley, del sello Sernac, del servicio de atención al cliente y del Sistema de Solución de controversias y del servicio nacional del consumidor. Para su estudio, se analizará cada Título en el mismo orden, identificando su organización interna a través de los diversos párrafos que los conforman junto a las normas más relativas de la materia.

## TÍTULO PRIMERO: ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES BÁSICAS

Este primer Título determina el espectro en que se aplicarán las disposiciones contenidas en la Ley. En efecto, el artículo 1° inciso primero dispone que: *La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.*

Por su parte, el inciso segundo entrega las definiciones básicas en la materia y principalmente los conceptos de consumidor y proveedor, además de la información básica comercial, la publicidad, el anunciante, los contratos de adhesión (ampliamente utilizados en el mercado de bienes y servicios), las promociones y ofertas. Por consumidor se entiende a toda persona, natural o jurídica que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes y servicios. Destacamos el concepto destinatarios finales pues no solo protege a quienes realizan el acto de consumo, sino quien disfruta en término final del mismo. Por su lado, los proveedores, son las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores por un precio o tarifa. El elemento más importante aquí es la habitualidad de su actividad.

El artículo 2° determina los actos y contratos que quedan expresamente regulados por las disposiciones de la Ley N° 19.496, y que corresponden a los siguientes actos:

- Actos jurídicos que, conforme al Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor, es decir, actos mixtos;
- Actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;
- Los actos o contratos relacionados con el uso o goce de un inmueble, cumpliendo los siguientes requisitos: que el goce sea por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, que se entregue amoblado y para fines de descanso o turismo;
- Los contratos de educación de enseñanza básica, media, técnica profesional y universitaria pero solo en ciertas materias. Sobre los derechos que poseen los estudiantes encontramos<sup>9</sup>: derecho a la información y participación; derecho a no ser discriminado; derecho a la libertad personal y conciencia; derecho a asociarse entre ellos; derecho a la continuación de sus estudios, referido a que no se puede cancelar la matricular, suspender o expulsar por causales derivadas del no pago de obligaciones contraídas por los padres o estudiantes; derecho a las certificaciones académicas; derecho con respecto a las condiciones objetivas del contrato contenidas en la publicidad.
- Los contratos de ventas de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por el SERVIU (en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la Ley N° 19472)<sup>10</sup>.
- Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud. Quedan fuera del ámbito de protección las siguientes materias: actos relacionados con la prestación de salud y la

---

<sup>9</sup> AHUMADA DURÁN, María Rebeca. Manual sobre protección al consumidor y el SERNAC financiero chileno. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Finis Terrae, 2019. Páginas 55 y 56.

<sup>10</sup> En términos de María Rebeca Ahumada, y en virtud de estos textos especiales: “pensamos que esta ley regula todas aquellas materias relacionadas con la publicidad y con el derecho fundamental del consumidor de recibir una información veraz y oportuna de parte del proveedor de este rubro para que pueda tomar la decisión adecuada. Además, cabe indicar que también quedaría dentro del ámbito del conocimiento de la ley, todos aquellos actos relacionados con servicios y ofrecimientos de los proveedores destinadas eventualmente a captar clientela para la adquisición de una vivienda”. (Ahumada Durán, 2019, página 57).

calidad de la salud, los relacionados con su financiamiento a través de fondos de seguros de salud, actos relacionados con la acreditación y certificaciones de los prestadores públicos o privados, individuales o institucionales, y en general de cualquier otra materia regulada por leyes especiales<sup>11</sup>.

Quedan fuera del ámbito de protección según el artículo 2 bis, las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales. Hecha esta exclusión, el artículo señala como excepción las actividades que sí quedarán previstas y protegidas por la Ley N° 19.496, que corresponden a:

- En las materias que estas últimas no prevean;
- En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y
- En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.

## TÍTULO SEGUNDO: DISPOSICIONES GENERALES

Tal como lo indica su nombre, encontramos las disposiciones de carácter general y que aplican para este ámbito especial del derecho, con su primer párrafo:

A) Párrafo Primero: Los derechos y deberes del consumidor.

Estos derechos se encuentran tratados en el artículo 3° y agrupados en dos clases: los derechos generales y los derechos del consumidor financiero. Ambos derechos tienen un tratamiento en forma de catálogo de derechos, siguiendo una escrituración y agrupación similar a la utilizada en Estados Unidos posterior al discurso de John

---

<sup>11</sup> AHUMADA DURÁN, María Rebeca. Manual sobre protección al consumidor y el SERNAC financiero chileno. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Finis Terrae, 2019. Página 58.

F. Kennedy, denominada Consumer Bill of Rights o Declaración de los derechos de los consumidores. Esta primera legislación del ramo contaba únicamente con cuatro derechos de gran alcance: seguridad en el consumo, derecho a la información, derecho a la elección y derecho a ser escuchado<sup>12</sup>.

Dentro de los derechos garantizados en el inciso primero del artículo 3° de la LPDC, encontramos los siguientes:

- a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;
- b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;
- e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y
- f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

El inciso segundo de esta norma contempla los derechos del consumidor financiero, aplicables a productos contratados en esta índole y caracterizados por la entrega

---

<sup>12</sup> CHACC VEGA, Macarena. Análisis crítico de la existencia de un catálogo de derechos básicos de los consumidores en el artículo 3° de la Ley 19.496. Tesis (Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales). Santiago, Chile: Universidad de Chile, Escuela de Derecho, Noviembre de 2016. Págs. 23, 28 y 31.

de una adecuada información de los contratos, términos y condiciones del mismo. Aquí encontramos:

- a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.
- b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.
- c) La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas.
- d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera.
- e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.
- f) Los consagrados en la Ley que regula la Portabilidad Financiera.

Fuera de esta enumeración fundamental de derechos, existen otros derechos que aluden a materias con una aplicación más restringida como el derecho de retracto del artículo 3 bis y 3 ter y el derecho de la triple opción del consumidor del artículo 19 y siguientes, y también hay derechos con un carácter general para todos los consumidores, que son esenciales para la tramitación de los procedimientos individuales, como el derecho del consumidor a participar en el proceso de interés individual sin contar con patrocinio de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión (artículo 50 A) y el derecho del consumidor afectado para solicitar la indemnización de perjuicios del artículo 26, aplicable tanto a procedimientos por interés individual y colectivos o difusos.

Culmina el primer párrafo con el artículo 4° que consagra la irrenunciabilidad anticipada de los derechos consagrados por la Ley N° 19496.

B) Párrafo Segundo: De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores.

Este párrafo contempla los artículos 5 a 11 bis para regular de forma sistemática las normas referentes a las asociaciones de consumidores, su formación y disolución, facultades, atribuciones y prohibiciones de ejecutar o celebrar determinados actos.

C) Párrafo Tercero: Obligaciones del Proveedor.

Tratadas entre los artículos 12 a 15 C, no hay distinción o clasificación alguna en obligaciones generales o especiales, ya que el legislador las desarrolló en una forma distinta a los derechos, con una estructura que dificulta en cierto sentido su estudio.

El artículo 12 establece una obligación general para todo proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades con que ofrece o acuerda la entrega del bien o servicio contratado. Esta obligación se relaciona directamente con el derecho de información veraz y oportuna y, a su vez, con los derechos de información del consumidor financiero, vinculados a su vez con el deber del consumidor de informarse debidamente para un consumo seguro. La regulación de las obligaciones de los proveedores resulta, por lo demás, algo tosca y abstracta, llegando en ocasiones a ser prácticamente tácita en el cuerpo legal<sup>13</sup>.

D) Párrafo Cuarto: Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión.

Dada la importancia que reviste para el tráfico comercial y desarrollo de las actividades económicas masivas que ocurren en el mercado nacional, estas normas son fundamentales ya que revisten de disposiciones obligatorias mínimas para la celebración de este tipo de contratos. Contempla una serie de artículos desde el 16 hasta el 17 M. Ejemplo de la relevancia de dichas estipulaciones tenemos el artículo

---

<sup>13</sup> Sabemos que la obligación existe para el proveedor, pese a que los artículos de la Ley N° 19496 no la contemplen de forma expresa. Como ejemplo está el derecho de un consumo seguro, porque es el proveedor el obligado a entregar las condiciones necesarias para salvaguardar a los consumidores. También es el mismo quien tiene que dar la información veraz y oportuna, no el consumidor el encargado de buscar información por otras fuentes.

17, que detalla la forma de estos contratos, los que deben estar escriturados en idioma castellano, de un modo claramente legible con una letra no inferior a 2,5 milímetros, declarando inoponibles al consumidor aquellas cláusulas que no cumplan con estos requisitos.

E) Párrafo Quinto: Responsabilidad por incumplimiento.

Las principales infracciones por contravención de las normas de la Ley N° 19.496 se encuentran detalladas en este título entre los artículos 18 a 27, como, por ejemplo, el cobro de un precio mayor al exhibido, informado o publicitado del artículo 18. También podemos encontrar las normas referentes al derecho de opción de los consumidores, en los artículos 19 a 21.

El artículo 23 consagra una de las sanciones más relevantes, regulando al proveedor que, en la venta o prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor por motivo de las fallas o deficiencias de calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del bien o servicio comercializado. Esta se trataría de una infracción de aplicación general en la materia, la que aplica subsidiariamente con el artículo 24 inciso primero que establece una multa general para las infracciones a las disposiciones de la LPDC que no cuenten con una sanción especial y que asciende a un total de hasta 300 unidades tributarias mensuales<sup>14</sup>.

En la determinación del monto de la multa, se consideran una serie de situaciones agravantes y/o atenuantes por el inciso 3° del artículo 24 de la LPDC. Como atenuantes contempla la adopción de medidas de mitigación sustantivas, como la reparación efectiva del daño causado al consumidor, la autodenuncia o la colaboración que haya tenido el denunciado con el Servicio Nacional del Consumidor durante el procedimiento sancionatorio o administrativo. Son agravantes la reincidencia (haber sido sancionado con anterioridad por la misma

---

<sup>14</sup> Regula de forma especial este artículo 24 la publicidad falsa o engañosa difundidas por medios de comunicación social con hasta 1500 UTM, monto que ascenderá hasta las 2250 UTM cuando la información falsa recaiga en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población y el medio ambiente.

infracción en los 24 meses previos), causar un daño patrimonial grave a los consumidores, dañar la integridad física o psíquica o dignidad del consumidor, o poner en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad.

El recientemente incorporado artículo 24 A consagra el proceder para la imposición de multas por infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, guiándose para ello las indicaciones del artículo 24 y el número de consumidores afectados. El inciso tercero contempla un límite para la multa a imponer, la que no podrá exceder del 30% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción. Se contempla especialmente en el artículo 25 la sanción por la suspensión, paralización o no instalación de los servicios previamente contratados y pagados con multas de hasta 750 unidades tributarias mensuales, las que serán de hasta 1500 unidades tributarias mensuales si se tratare de servicios básicos como gas, agua potable, telecomunicaciones o energía eléctrica, junto con la obligación de indemnizar al consumidor por cada día sin el suministro respectivo de acuerdo a las especificaciones del artículo 25 A.

Como norma de cierre para el Título II, el artículo 26 consagra los diversos plazos de prescripción especiales para la materia del ramo y que corresponden respectivamente a:

- 2 años desde la infracción respectiva para las acciones que persigan la responsabilidad contravencional sancionadas por la LPDC;
- Las acciones civiles que deriven de los mismos hechos contrarios a los derechos y disposiciones de la Ley, prescribirán de acuerdo a lo establecido en el Código Civil o en su defecto en las leyes especiales.
- 1 año para las multas impuestas por contravención a la LPDC, contado desde la fecha en que la sentencia condenatoria haya quedado firme.

Con todo, los plazos para el primer caso son susceptibles de suspensión cuando:

- El consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente del proveedor respectivo, o ante un mediador o el propio Servicio Nacional

del Consumidor. Una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo se reanuda el cómputo del plazo de prescripción.

- En segundo lugar, el plazo puede suspenderse por la intervención del Servicio Nacional del Consumidor, *“atendiendo por ésta la comunicación formal del acto a través del cual se efectúe el primer requerimiento referido a la infracción en cuestión, el que en todo caso deberá ser suscrito por el funcionario competente, por requerir el afectado la intervención del SERNAC o por el inicio de oficio de un procedimiento administrativo sancionatorio”*.

### TÍTULO TERCERO: DISPOSICIONES ESPECIALES

Este título regula una serie de materias relevantes y debidamente ordenadas sobre información y publicidad, promociones, ofertas, disposiciones sobre los créditos al consumidor, entre otras más relevantes como las normas especiales sobre la prestación de los servicios y sobre la seguridad de los productos.

#### A) Párrafo Primero: Información y Publicidad.

Contempla los artículos 28 a 34, regulando de forma detallada aquellos casos de infracción a las disposiciones de la Ley respecto de los proveedores que induzcan a engaño o error por medio de mensajes publicitarios de cualquier tipo. Esta infracción del artículo 28 postula como inductivo a engaño la información falsa sobre componentes del producto, idoneidad del bien o sus características, incluso del precio del bien o tarifa, lo que se relaciona directamente con infracciones comentadas previamente. Fuera de esta norma, se contemplan de igual forma como infracciones a la Ley los mensajes publicitarios que produzcan confusión en los consumidores sobre la identidad de las empresas, actividades, productos o nombres, entre otros aspectos. Se establecen ciertos parámetros respecto la forma y fondo de la información publicitaria circulante a través de diversos medios, como lo hace el artículo 28 B. En general, este primer párrafo establece los límites para la información publicitaria, rotulación de bienes y servicios, e información básica comercial.

#### B) Párrafo Segundo: Promociones y ofertas.

Contempla el artículo 35 que toda promoción u oferta debe informar las bases y tiempo o plazo de duración, y los requisitos de aquellas promociones que incentiven la participación en concursos y sorteos, debiendo informar al público los montos, premios y plazo para reclamar, según el artículo 36. Este es un párrafo bastante breve que no amerita mayor profundización.

#### C) Párrafo Tercero: Del crédito al Consumidor.

Este párrafo contempla los requisitos esenciales sobre la información que debe estar a disposición del consumidor al momento de ofrecer un crédito directo, como lo serían el precio al contado del producto contratado, tasa de interés, los diversos gastos, entre otros aspectos que se enumeran en el artículo 37.

Esta norma contempla también las modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial y el deber de informarlas previamente. Se incorpora un protocolo para el cobro de los créditos, sean hechos por el proveedor o una empresa de cobranza extrajudicial, estableciendo una prohibición expresa de hacer mención sobre potenciales procedimientos judiciales para el cobro de tales créditos, como también de registros o bancos de datos de información económica, financiera o comercial.

Ya para finalizar el estudio de este tercer párrafo, el artículo 38 señala que los intereses únicamente serán aplicables en los saldos insolutos del crédito concedido y la prohibición de exigir pagos por adelantado, salvo acuerdo contrario, cometiendo infracción a la Ley el cobro de intereses por sobre el interés máximo convencional referido en la Ley N° 18.010 (sin perjuicio que se tendrá por no escrito el pacto de intereses que exceda de este máximo convencional de acuerdo al artículo 8° de la recién citada Ley 18.010) y la sanción penal pertinente para tal situación.

#### D) Párrafo Cuarto: Normas especiales en materia de prestación de servicios.

Desde el artículo 40 al 43 se regulan determinados contratos de prestación de servicios, como la reparación de bienes. Imponen ciertas obligaciones a los

proveedores y sanciones por incumplimiento de las mismas e indemnizaciones según sea el caso. El artículo 41 hace extensivas las disposiciones del artículo 21 (que trata el derecho de opción del consumidor). Una de las normas más relevantes en este párrafo es el artículo 43, que consagra a los derechos la facultad expresa de dirigirse en contra del proveedor que actúe como intermediario en la prestación de estos servicios especiales.

E) Párrafo Quinto: Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios.

En primer lugar, este párrafo contempla desde el artículo 44 al 49 bis. Estas disposiciones son aplicables a todo lo no previsto por normas especiales que regulan la provisión de determinados bienes o servicios. Se contempla una multa de 2.250 UTM al proveedor que incumpla con su obligación de incorporar instructivos en idioma español y las advertencias necesarias para aquellos productos cuyo uso sea potencialmente peligroso para la salud o integridad de los consumidores. Estas normas apuntan a una protección de la integridad de los propios consumidores, estableciendo obligación a los fabricantes, importadores y distribuidores de bienes o servicios respecto de los bienes que sean potencialmente peligrosos en el mercado. El artículo 49 entrega al Juez la facultad de ordenar el retiro de aquellos bienes declarados inseguros o peligrosos, previo informe técnico. Incluso, puede el Juez ordenar la custodia de aquellos bienes potencialmente riesgosos y la suspensión del servicio cuando el riesgo sea alto para los consumidores, de acuerdo con el artículo 50 F.

#### TÍTULO CUARTO: DE LOS PROCEDIMIENTOS A QUE DA LUGAR LA APLICACIÓN DE ESTA LEY

Desde una perspectiva procesal es el Título más relevante pues contiene las diversas acciones y procedimientos que se siguen en la materia, los que corresponden a los Juzgados de Policía Local y precisamente a la acción de interés individual, y los procedimientos especiales que protegen el interés colectivo o difuso de los consumidores que se siguen ante los juzgados civiles. Además, con la última

modificación a la Ley se ha incorporado un nuevo procedimiento de carácter voluntario.

A) Párrafo Primero: Normas generales.

Comienza con este párrafo con el artículo 50 y que se extiende hasta el artículo 50 F, señalando de forma general en su inciso primero que: *“las denuncias y acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos, omisiones o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores”*.

Como objetivo de estas denuncias y/o acciones por el incumplimiento de las normas contenidas en la LPDC, se encuentran: la obtención de sanciones a los proveedores que incurran en infracciones a las disposiciones de la Ley N° 19.496, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores y obtener la debida indemnización de los perjuicios o la reparación que corresponda.

Las acciones que contempla la Ley están en el inciso 3° del artículo 50 y corresponden al:

- Interés individual: las denuncias o acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.
- Interés colectivo: las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.
- Interés difuso: las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Como requisito para la procedencia de las indemnizaciones o reparaciones, es necesario, junto a la interposición de la denuncia o acción, acreditar el daño causado, y si se trata del interés colectivo, acreditar el vínculo contractual. Esto último, es esencial para determinar la calidad de consumidor y la correcta procedencia de tal acción.

Como ejemplo de esta clase de acciones citaremos la demanda colectiva presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en contra del Preuniversitario Pedro de Valdivia por infracción del derecho de libre elección del consumidor, derecho infringido *al no respetar el derecho de los estudiantes de expresar su consentimiento sobre las modalidades de clases online ofrecidas, impidiéndoles a quienes no lo deseaban, terminar el contrato y recuperar su dinero.*<sup>15</sup>

Con esta demanda colectiva se busca indemnizar a los consumidores que no pudieron elegir libremente y vieron vulnerados su derecho a la información, toda vez el proveedor, de manera unilateral, cambio la modalidad de los planes de estudio a modalidad on-line, forzándolos a adoptar este mecanismo de clases, bajo pretexto de la situación sanitaria por Covid-19.

¿Dónde se presentan las denuncias en defensa del interés individual del consumidor? Estas se hacen presentes ante el Juzgado de Policía Local correspondiente al domicilio del consumidor o del proveedor, quedando esto a elección del primero. Además, se prohíbe la prórroga contractual de la competencia según el artículo 50 A. El inciso segundo de la norma establece los casos en que no será aplicable estas disposiciones. Por su parte, según el artículo 50 B, lo no previsto en este Título sobre el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, será suplido por las disposiciones de la Ley N° 18.287 y 15.231, además del Código de Procedimiento Civil.

Como característica única el artículo 50 C permite a los consumidores comparecer sin patrocinio de abogado habilitado, pudiendo actuar por sí mismos, lo que permite acudir en la reclamación de indemnizaciones o reparaciones por montos con una cuantía baja<sup>16</sup>. La notificación debe practicarse ante el representante legal de la

---

<sup>15</sup> Servicio Nacional del Consumidor [En línea]. Sernac presenta demanda colectiva contra Preuniversitario Pedro de Valdivia. [Fecha de consulta: 30 de septiembre 2021]. Disponible en: <<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-62960.html>>

<sup>16</sup> Además, este derecho no les impide comparecer asistidos por al Corporación de Asistencia Judicial o instituciones públicas privadas que desarrollen programas de asistencia judicial gratuita, como también las asociaciones de consumidores. De todas formas, recae en el actor, según sea el caso, realizar las gestiones necesarias para acreditar la infracción y probar su derecho, valiéndose de cualquier medio de prueba admisible en derecho, las que serán apreciadas conforme las reglas de la sana crítica.

persona jurídica o ante el jefe de local donde se contrató el servicio o adquirió el bien. Corresponde a los proveedores la obligación de exhibir en el local la individualización completa de quien cumple el rol de jefe de local, con algunas disposiciones mínimas como su nombre completo y domicilio.

B) Párrafo Segundo: Del procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

Este procedimiento se inicia por demanda escrita presentada por el consumidor, la que será notificada personalmente al proveedor, y en caso de no ser hallado, procede la notificación del artículo 44 del Código de Procedimiento Civil. En caso de practicar esta última, debe el ministro de Fe hacer envío de carta certificada que ponga en conocimiento la práctica de este tipo de notificación.

Las principales características de este procedimiento se encuentran en el artículo 50 H, que establece las siguientes:

- En estos procedimientos no procede reconvención por parte del proveedor demandado.
- Las excepciones opuestas serán tramitadas conjuntamente y falladas en la sentencia definitiva.
- Las partes deben realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y probar su derecho.
- Son las partes las encargadas de presentar y examinar testigos, teniendo como plazo para presentar su lista de testigos **hasta el inicio de la audiencia de contestación, conciliación y prueba.**
- De acuerdo a la prueba que aportarán las partes, esta será distribuida conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria de cada parte, pudiendo decretar audiencias especiales para la rendición de la prueba faltante.
- Los incidentes que se promuevan deben resolverse en audiencia junto a la cuestión principal. Esto, con el fin de no paralizar el curso del procedimiento.
- El plazo para dictar la sentencia definitiva será de 30 días desde la última audiencia, salvo existan plazos pendientes para realizar diligencias.

C) Párrafo Tercero: Del procedimiento especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.

Estos procedimientos, que se substancian ante los Tribunales Ordinarios de Justicia, se ordenan bajo una serie de preceptos y normas especiales que contempla este párrafo desde el artículo 51, donde destacan las siguientes:

- El procedimiento se inicia por demanda presentada por el Servicio Nacional del Consumidor, una Asociación de Consumidores, un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, cuyo número no sea inferior a 50 personas, debidamente individualizadas<sup>17 18</sup>.
- La prueba se apreciará de acuerdo a las reglas de la sana crítica.
- Con independencia de los requisitos que se exige a la demanda del artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, se exige que, en las peticiones de los consumidores, a lo menos se indique señalar el daño sufrido y solicitar al juez la indemnización que este determine conforme al mérito del proceso.
- La indemnización será la misma para todos los consumidores.
- En caso de haberse afectado la integridad física o psíquica o la dignidad de los consumidores, la indemnización podrá extenderse al daño moral<sup>19</sup>.
- El Juez podrá ordenar un peritaje a fin de establecer el monto mínimo común por concepto de daño moral sufrido por los consumidores. No obstante, todo consumidor que considere deficiente este monto, podrá perseguir la diferencia en un juicio posterior ante el mismo tribunal que conoció en primera instancia y bajo las reglas del procedimiento sumario, o ante el Juzgado de Policía Local competente, a elección del deudor.

---

<sup>17</sup> En caso que se produzca el desistimiento del legitimado activo, se dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor para que se haga parte dentro del 5° día. Igual procedimiento se seguirá cuando el legitimado activo pierda su calidad de tal. Inciso 4° del artículo 53 B.

<sup>18</sup> Durante el curso del procedimiento tanto los Consumidores y Asociaciones de Consumidores que participen tienen la facultad de formular observaciones pertinentes y sugerir ajustes a la solución que ofrece el proveedor de acuerdo al artículo 54 N.

<sup>19</sup> El Servicio Nacional del Consumidor contemplará, para un rápido acceso a la indemnización por daño moral en este procedimiento, un sistema de registro rápido y expedito para acogerse al mecanismo de determinación de los mínimos comunes reglamentados para el daño moral.

- Podrá hacerse parte en el juicio cualquier legitimado activo, una vez iniciado el mismo juicio.
- Tratándose de una demanda iniciada por el Servicio Nacional del Consumidor o de una Asociación de Consumidores, no se requerirá la acreditación de la representación de los consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.
- Iniciado un procedimiento, el demandante no podrá deducir acciones por interés individuales fundadas en los mismos hechos de la demanda por interés colectivo.
- Presentada la demanda, se interrumpirá el plazo de prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados.
- Si se hizo reserva de acciones, el plazo de prescripción será contado desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.
- El Juez puede ordenar a los legitimados activos que nombren un procurador común, pudiendo nombrarlo el mismo (bajo el supuesto que las actuaciones de los abogados entorpezcan la marcha del juicio). Con todo, el procurador común se regirá por las disposiciones del Título II del Libro I del Código de Procedimiento civil.
- El Juez podrá disponer formas distintas de notificación para asegurar el conocimiento de todos los afectados.
- El juez podrá regular prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de este, considerando la cuantía del juicio y capacidad económica de los demandantes, lo que establecerá en la sentencia definitiva.
- El Juez podrá decretar la revocación del mandato judicial cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la más adecuada para proteger de forma eficaz los intereses de los consumidores o existan otros motivos que lo justifiquen.
- Si se deduce recurso de apelación en el procedimiento, se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos en la Corte de Apelaciones respectiva.

- En caso de haber acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, serán acumuladas conforme las reglas generales.
- En casos calificados y cuando se haya admitido a tramitación la demanda, el juez podrá ordenar como medida precautoria que el proveedor cese provisionalmente en el cobro de cargos cuya procedencia esté siendo controvertida en juicio.
- En caso de proceder la demanda y dictar sentencia condenatoria, el artículo 53 C establece algunos requisitos especiales como: la declaración de como los hechos afectaron el interés colectivo o difuso de los consumidores y la responsabilidad del o los proveedores demandados, y la multa o sanción precedente, declarar la procedencia de la indemnización o reparación respectiva, y el monto de la misma, y si procede, la devolución de los montos pagados en exceso.

Los efectos de las sentencias de estos procedimientos producirán efecto Erga Omnes, es decir, producirá efecto “*respecto a todos o frente a todos*”<sup>20</sup> (salvo los procesos que no hayan podido acumularse conforme el artículo 53 número 2 y cuando se efectúe la reserva de derechos), todo de acuerdo al artículo 54. Estas sentencias se harán públicas para poner en conocimiento a todos aquellos que puedan verse perjudicados por los mismos hechos y puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o exigir la debida reparación.

D) Párrafo Cuarto: Del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Este procedimiento se regula a partir del artículo 54 H y siguientes, estando basado en los principios de la indemnidad del consumidor, economía procesal, publicidad, integridad y el debido proceso. Es un procedimiento relativamente nuevo, ya que se incorporó a la Ley N° 19.496 el año 2018 con la dictación de la Ley 21.081, cuyo propósito es obtener una solución expedita, completa y transparente sobre las

---

<sup>20</sup> Wolters Kluwer [En línea]. Erga Omnes. [Fecha consulta: 3 de octubre 2021]. Disponible en: <https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4slAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAA AUNTUxMztbLUouLM DxbIwMDCONDaxOQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoAzo2hoDUAAAA=WKE>

conductas que potencialmente puedan afectar los intereses colectivos o difusos de los consumidores.

Este procedimiento se inicia ante una posible afectación de los intereses de los consumidores. La afectación de sus intereses o derechos aun no ha ocurrido, por lo que se busca llegar a una solución previa antes de que se materialicen tales infracciones a la Ley y afecten los derechos de los consumidores. Además, se caracteriza por una incompatibilidad de ejercicio de este procedimiento con las acciones colectivas o difusas, respecto de los mismos hechos, de acuerdo al inciso 4° del artículo 54 H.

Se dará inicio por medio de una resolución fundada del Servicio Nacional del Consumidor, dictada de oficio o a petición de parte, incluso por el propio proveedor potencialmente infractor, o por una denuncia fundada hecha por una Asociación de Consumidores. La duración máxima de este procedimiento es de tres meses contados desde que se notifica la resolución que da inicio al procedimiento de acuerdo al artículo 54 J. En caso de no llegar a un acuerdo dentro del plazo original o prorrogado, se tendrá por fracasado este procedimiento. Ante la eventualidad de un acuerdo, el Servicio Nacional del Consumidor debe dictar una resolución que establecerá los términos del propio acuerdo y las obligaciones que asumirá cada parte.

#### TÍTULO QUINTO: DEL SELLO SERNAC, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL SISTEMA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Contempla un párrafo único con los artículos 55 al 56 H. Primeramente, se trata el Sello SERNAC a partir del artículo 55, el que consiste en un certificado que otorga el Servicio Nacional del Consumidor a aquellos contratos de adhesión emanados de las diversas entidades y proveedores de servicios financieros que lo soliciten al cumplir con las condiciones establecidas en el mismo artículo 55. Estos contratos de adhesión corresponden a la contratación de tarjetas de crédito y débito, cuentas

corrientes, vista y líneas de crédito, cuentas de ahorro, créditos hipotecarios, de consumo, entre otros designados en el mismo artículo 55.

A partir del artículo 55 A y siguientes, se contempla la regulación para el pronunciamiento de las solicitudes para otorgar el Sello, los plazos para obtener dicho pronunciamiento, la posibilidad de revocación del Sello y las potenciales sanciones por promover contratos bajo el Sello SERNAC sin tenerlo, siendo sancionados con multa de hasta 2.250 unidades tributarias mensuales.

Dentro de los requisitos para su obtención tratados en el artículo 55 se encuentra: constatar ante el Servicio Nacional del Consumidor que todos los contratos de adhesión ofrecidos por la institución se ajusten a la ley y las disposiciones reglamentarias; contar con un servicio de atención al cliente para recibir y atender debidamente los reclamos y consultas de los consumidores; permitir que los consumidores recurran a un mediador o árbitro financiero para resolver las controversias, quejas o reclamaciones que el servicio de atención al cliente no haya solucionado satisfactoriamente.

Respecto del segundo requisito referente al propio servicio de atención al cliente, el artículo 56 regula en extenso tal ordenanza. Este servicio de atención tiene la obligación de responder fundadamente los reclamos de los consumidores dentro de los 10 días hábiles desde su presentación. Ante un incumplimiento de este requisito o los demás deberes contemplados en el artículo 56, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor respectivo ante el Juzgado de Policía Local competente para la aplicación de la sanción respectiva de una de hasta 50 unidades tributarias mensuales.

Y finalmente, respecto del requisito número 3, esto es, posibilidad de acudir ante un mediador o árbitro financiero, se regula a partir del artículo 56 A, contemplando las situaciones en que pueden intervenir, los requisitos para ser nombrados, la duración de su cargo, el pago de honorarios, procedimiento para ser nombrados, y las reglas aplicables para su cargo y solución, las que corresponden a las reglas de los árbitros de derecho (con facultades de arbitrador para el procedimiento), procedimientos

para impugnar la resolución adoptada, entre otras características, todas debidamente ordenadas y sistematizadas desde el mencionado artículo 56 A hasta el 56 H, concluye con el penúltimo Título de la Ley N° 19.496.

## TÍTULO SEXTO: DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

En este Título se contienen las normas que distribuyen la organización a nivel nacional del Servicio Nacional del Consumidor, sus principales funciones, información respecto de la conformación de su patrimonio, entre otras. Inicia con el artículo 57 entregando las principales características del Servicio. Se trata en primer lugar, de un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. El Sernac es una institución fiscalizadora en términos del decreto ley N° 3.551, de 1991 y está afecto al Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la Ley N° 19.882 y se someterá al decreto Ley N° 1.263, de 1975, sobre administración financiero del Estado.

Territorialmente se encuentra desconcentrado a través de las direcciones regionales, las que cuentan con un director regional<sup>21</sup>, siendo estas funcionalmente desconcentradas para ejercer las funciones señaladas en la letra d) del artículo 58.

En el artículo 58 se consagran las principales funciones del Servicio Nacional del Consumidor, quien en términos generales está encargado de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la LPDC y las demás normas relacionadas con el consumidor, como también difundir los derechos y deberes del consumidor, a la vez de ir informando y educándolos sobre tales derechos. Sus funciones especiales están tratadas en el inciso segundo, donde destacan como sus funciones más importantes las de fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la LPDC y toda normativa de protección de los derechos del consumidor y solicitar documentación e información relevante para tales procesos de fiscalización.

---

<sup>21</sup> El director regional estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública previsto en el Título VI de la ley N° 19.882, deberá acreditar el título de abogado.

A su vez, tiene la atribución de interpretar administrativamente la normativa de protección de los consumidores, proponer al Presidente de la República la modificación o derogación de preceptos legales o reglamentarios necesarios para la adecuada protección de los derechos de los consumidores. También puede proporcionar información y absolver las consultas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, de la fiscalía nacional económica y los demás organismos vinculados a la protección de los derechos del consumidor.

Sobre los procedimientos, debe llevar a cabo el procedimiento de protección del interés colectivo y difuso de los consumidores anteriormente analizado, hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores de acuerdo al procedimiento determinado por las leyes.

La formulación y materialización de programas de información y educación al consumidor es una de las atribuciones principales del Servicio, quien puede además efectuar análisis selectivos de los productos transados en el mercado, referentes a su contenido y composición, promover estudios en el área del consumo y llevar el registro referido en el artículo 58 bis.

## TÍTULO FINAL.

Concluye la Ley N° 19.496 con este título que incluye solo dos artículos. El primero de ellos, el artículo 61, destina a beneficio fiscal las multas referidas en la LPDC, y el artículo 62, señala que el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo los reglamentos necesarios para regular las disposiciones de la LPDC, señalando en su inciso segundo los reglamentos mínimos. Aquí encontramos los reglamentos sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, de créditos hipotecarios o de consumo, entre otros.

De esta forma damos cierre al estudio de la normativa nacional sobre protección de los derechos de los consumidores, para dar paso al análisis constitucional a nivel latinoamericano que consagra en este nivel los derechos de los consumidores, no

sin antes analizar en detalle el antecedente principal del ramo en estudio: el discurso de John F. Kennedy de consumidores somos todos.

## CAPITULO II: ANTECEDENTES Y OBSERVACIONES GENERALES DE LA LEY N° 19496

Uno de los aspectos más relevantes en la Ley N° 19496 es el establecimiento de una serie de derechos y deberes para los consumidores, y las obligaciones correlativas que pesan sobre los diversos proveedores de bienes y servicios. Dentro de este ámbito, el artículo 3° letra f) impone como deber para los consumidores, el celebrar operaciones de consumo en el comercio establecido. Esta carga para los consumidores trae consigo una sanción implícita que corresponde a no verse amparados por las disposiciones de la propia LPDC.

Este deber de realizar actos de consumo dentro del comercio establecido o formal toma relevancia para los consumidores, quienes en medio del contexto sanitario de los últimos años a raíz del virus Covid-19 han visto la necesidad de realizar actividades comerciales independientes. En este escenario, muchos comerciantes se encontrarían en el mercado informal, por lo que tales actos de comercio no quedarían regidos por las disposiciones de la LPDC, especialmente aquella gran proporción de nuevos emprendedores que comercializan bienes y servicios a través de redes sociales. En este aspecto, los servicios de despacho a domicilio se han masificado, pasando de la distribución de bienes y servicios básicos (como alimentos, abarrotes, frutas y verduras) a una mayor gama de productos.

Bajo esa modalidad en común, pequeñas empresas informales surgieron en un contexto desfavorable, y hoy han pasado a formar parte de la vida cotidiana de un gran número de consumidores, pero claro, surgen ciertos cuestionamientos sobre el ámbito de protección que otorga la LPDC y si estas disposiciones protegen a sus principales consumidores. Asimismo, y pese a la habitualidad de sus actos de comercio, ¿debemos considerar una actividad comercial mixta o un acto civil?

Estos cuestionamientos que pasan inadvertidos al momento de contratar, resultan decisivos para la aplicación de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que podríamos cuestionar la real efectividad que hoy en día

tiene este deber exigido por el artículo 3° letra f). Siendo más exigentes en nuestro pensar ¿es realmente necesaria esta exigencia cuando en realidad somos todos consumidores?<sup>22</sup> De forma precipitada advertimos que no nos parece necesaria a día de hoy con un contexto económico incierto para muchos consumidores y pequeños proveedores.

Estas ideas adquieren mayor peso al considerar el actual proceso de redacción constitucional, la que, de admitir en su nuevo cuerpo legislativo los derechos de los consumidores, podría brindar una mayor y más correcta protección, control y observancia de las garantías legales que otorga la Ley N° 19.496 a los consumidores.

Dando curso a los comentarios generales a la Ley N° 19.496, su escrituración y estructura nos resulta óptima para un correcto estudio y aplicación, pues posee una estructura que facilita el rápido entendimiento y una lectura cómoda de la misma. Los preceptos que incorpora permiten internar los aspectos más relevantes de forma sencilla, lo que se apoya en un lenguaje práctico en lo referente a los derechos del consumidor, las obligaciones del proveedor y los tipos de acción según el interés protegido. Otro aspecto que se deja bien en claro es la estructura, organización y atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor, organismo público al que se encomienda la difícil labor de velar por el cumplimiento de las disposiciones que protegen los derechos del consumidor.

Entonces, si sumamos el acceso práctico a la Ley N° 19496<sup>23</sup> y una estructura simple que permite un entendimiento rápido de la norma y demás contenidos, sin lugar a dudas pueden abrir las puertas a que todos los consumidores tomen un conocimiento concreto y acabado de sus derechos como tal. Dicho esto, y desde

---

<sup>22</sup> Un ejemplo clásico del comercio informal, y a la vez mayormente aceptado, son los puestos de coleros en ferias libres. Vendedores que ofrecen sus productos de primera o segunda mano sin mayores complicaciones, y con total confianza, ofreciéndolos incluso con garantía a sus caseros (o clientes habituales). Técnica y legalmente esta situación se encuentra totalmente fuera del ámbito de protección de la LPDC, pese a ser una actividad que según el artículo 1° se encontraría amparada bajo sus términos.

<sup>23</sup> Todo esto, sin menospreciar el curioso dato que en Chile las leyes se venden en la calle y quioscos, siendo de muy fácil acceso.

una esfera personal, la publicidad del contenido no resulta un problema, pues el mayor de los desafíos es internalizar con mayor profundidad en la población el alcance de la figura del consumidor y las repercusiones para la economía del país.

En la práctica resulta contradictorio que, en nuestro país, contando con un organismo público encargado a la fiscalización de las disposiciones de la Ley N° 19.496, se sigan aceptando reiteradamente situaciones que constituyen una clara infracción de nuestros derechos como consumidor. Desde simples retrasos en despachos por compras a distancia o la falta de canales de comunicación para realizar solicitudes, consultas y reclamos, todas son situaciones que nos perjudican y se encuentran regladas por el legislador para equilibrar los poderes de ambas partes contratantes.

Así las cosas, esta resulta la primera gran barrera que impide una adecuada protección de los derechos de los consumidores, eliminar el estigma colectivo que se ha instaurado para no exigir el cumplimiento exacto de nuestros derechos. Sin ir más lejos, un ejemplo cotidiano puede ocurrir cuando una persona sube a taxi y el chofer, de forma unilateral, no nos lleve por el camino que deseamos, lo que atenta contra nuestro derecho del artículo 3° letra a), sobre la libre elección del bien o servicio; o con el cambio unilateral de las condiciones pactadas en nuestros planes de telefonía móvil, puede originar una demanda colectiva; el reiterativo llamado de cobradores extrajudiciales que amenacen jurídica o físicamente transgrede nuestros derechos como consumidores, tal como ocurrió con un joven estudiante de derecho de la Universidad Andrés Bello que fue víctima de una agresión física por un funcionario de una empresa de cobranza extrajudicial<sup>24</sup>.

Existe una delgada línea entre vulnerar nuestros derechos como consumidores y agredir nuestra honra, integridad y bienestar, sin embargo, aún no somos conscientes a cabalidad de ello, ignorancia que podría ser entendida con una rama del derecho que es relativamente nueva, puesto que su origen se remonta al 15 de

---

<sup>24</sup> CNN Chile. [En línea]. UNAB termina contrato con empresa de cobranza por agresión a joven. [Fecha consulta: 5 de octubre 2021]. Disponible en: <[https://www.cnnchile.com/pais/unab-termina-contrato-con-empresa-de-cobranza-por-agresion-a-joven\\_20200924/](https://www.cnnchile.com/pais/unab-termina-contrato-con-empresa-de-cobranza-por-agresion-a-joven_20200924/)>

marzo de 1962 con el discurso “consumidores somos todos” de John F. Kennedy, el primer presidente preocupado realmente por la conformación de un marco normativo para proteger a los consumidores, dada su importancia para la economía del país.

Con fecha posterior, se dictaría en Estados Unidos la declaración de los derechos de los consumidores, denominada en su idioma natal como “*Consumer Bill Of Rights*”, influenciada directamente por el discurso de Kennedy. Esta sería la primera legislación del ramo y los primeros derechos a proteger y respetar. Por su estructura se le denominaría de igual forma como el primer catálogo de derechos, misma forma que adoptaría nuestro Legislador décadas después al organizar los derechos generales del consumidor, del artículo 3° de la Ley N° 19496, y luego con la dictación de las normas referentes a los derechos del consumidor financiero del año 2012.

Profundizando un poco más sobre el contenido del primer catálogo de derechos, estos contenían como derechos esenciales de todo consumidor la seguridad en el consumo, el derecho de ser informado, el derecho a elegir y el derecho a ser escuchado<sup>25</sup>. Estas cuatro aristas sirvieron de base para abrir camino a las demás legislaciones que fueron regulando estos derechos, a tal punto que la Organización de Naciones Unidas también se haría parte del movimiento de la defensa de los consumidores con un listado de principios y valores que se consideran el piso mínimo que deben proteger las naciones miembros. Este instrumento jurídico recibe el nombre de Directrices para la protección de los derechos del consumidor.

En forma recíproca la concepción de derechos del consumidor planteada por Kennedy fue adoptada y fortalecida por Naciones Unidas en tal forma que de los cuatro principales derechos de la Consumer Bill of Rights se sumaron cuatro nuevos derechos, donde se encontraron: el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, como los servicios básicos y esenciales del tipo alimentación, vestimenta,

---

<sup>25</sup> Wikipedia. 2021. [En línea]Consumer Bill of Rights [Fecha de consulta: 16 de octubre de 2021]. Disponible en: <[https://en.wikipedia.org/wiki/Consumer\\_Bill\\_of\\_Rights](https://en.wikipedia.org/wiki/Consumer_Bill_of_Rights)>

servicios públicos, educación, atención médica, entre otros; el derecho a la reparación de los consumidores, a raíz de los reclamos fundados respecto de los productos de mala calidad y servicios insatisfactorios, los que se deberían exigir ante los tribunales de justicia respectivos; el derecho a la educación del consumidor, derecho orientado a que los consumidores tengan la noción y habilidades suficientes y necesarias para la toma de decisiones de sus actos de consumo sobre bienes y servicios; el derecho a un medioambiente sano, que implica vivir y trabajar en lugares que no constituyan una amenaza para el bienestar de las generaciones actuales y futuras<sup>26</sup>.

Esta ampliación del catálogo original de derechos de los consumidores norteamericano tiene una similitud con nuestro derecho (y como veremos, con el de muchos de nuestros países vecinos), especialmente con los derechos de la educación, reclamación y reparación ante tribunales de justicia, la protección medioambiental que se relaciona directamente con las disposiciones del Título II, párrafo primero, artículo 3° letra d), sobre la seguridad en el consumo, y las multas aparejadas del párrafo quinto del mismo Título.

Retomando el concepto de las Directrices de Naciones Unidas, debemos entenderlas como un instrumento jurídico orientado a la determinación de los principios y características mínimas y básicas que deben observar las diversas legislaciones en razón de la protección de los consumidores<sup>27</sup>. Este instrumento enfatiza en una serie de características que los Estados deben garantizar a los países miembros de las Naciones Unidas, promoviendo ciertos objetivos determinados como la cooperación internacional en la materia y el acceso a ciertos servicios básicos. Pero principalmente la promoción del consumo sostenible, conductas comerciales éticas y la ayuda a los países para formar una red de protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores es lo primordial.

---

<sup>26</sup> Wikipedia. [En línea] Consumer Bill of Rights [Fecha de consulta: 16 de octubre de 2021] Disponible en: <[https://en.wikipedia.org/wiki/Consumer\\_Bill\\_of\\_Rights](https://en.wikipedia.org/wiki/Consumer_Bill_of_Rights)>

<sup>27</sup> Servicio Nacional del Consumidor. [En línea] SERNAC inicia examen voluntario internacional en protección del consumidor [Fecha de consulta: 12 de octubre de 2021]. Disponible en: <<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-59260.html>>

Por su parte, esta declaración de principios tuvo una influencia directa en la creación del Servicio Nacional del Consumidor en el año 1990. Florece cierta curiosidad por nuestra parte al revisar la historia de este servicio público quien, en su propia página institucional, señala existir desde el año 1932, fecha que, en efecto, no obedece a ninguna clase de error, ya que los organismos predecesores al Sernac fueron mutando a través de los años para brindar un mayor apoyo y auxilio a los consumidores, refundándose y modificando las diversas atribuciones que el legislador consideró como necesarias en su momento<sup>28</sup>.

Antes de constituirse el Sernac como lo conocemos a día de hoy existía un organismo llamado DIRINCO, nombre proveniente de las siglas Dirección de Industria y Comercio, el que se mantuvo en funciones desde los años 1960 a 1990. Previo a ella entre 1953 y 1960 operó bajo el nombre de la Superintendencia de Abastecimiento y Precios, SAP, la que reemplazo al primer organismo creado para proteger a los consumidores, institución fundada para paliar los efectos negativos de la crisis económica de 1929. El Comisariato General de Subsistencia y Precios, siendo el primero de los organismos destinados a proteger los derechos de los consumidores, vio la luz en 1932 y se encargó de resolver reclamos, dictar medidas para evitar el monopolio, establecer normas de calidad de productos, importar bienes insuficientes en el mercado nacional y fijar bandas de precios para los bienes de primera necesidad, contando incluso con atribuciones suficientes para establecer el precio de los algunos productos. Debemos recordar que las reglas del mercado de la década de 1930 eran bastante diversas a como las conocemos hoy en día<sup>29</sup>.

Para recapitular, el antecesor más directo del Servicio Nacional del Consumidor fue la Dirección de Industria y Comercio, DIRINCO, conformada el año 1960 como dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. En sus inicios este organismo se encargaba de recibir las denuncias de los consumidores, y en determinados casos, cuando fuera procedente, y según se tuviera por comprobada

---

<sup>28</sup> Servicio Nacional del Consumidor. [En línea] Historia. [Fecha de consulta: 10 de octubre de 2021]. Disponible en: <<https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue-20891.html>>

<sup>29</sup> Servicio Nacional del Consumidor. [En línea] Historia. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2021]. Disponible en: <[https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio\\_Nacional\\_del\\_Consumidor](https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_Nacional_del_Consumidor)>

la veracidad de los propios reclamantes, sancionar al infractor. Para ello, contaba con atribuciones y personal suficientes para emitir juicios y dictámenes técnicos respecto de las características de una vasta gama de bienes y servicios<sup>30</sup>.

Siendo bastante turbulenta la historia de nuestro país por la década del 70', específicamente después de 1973 en Chile se instauraría un sistema económico de libre mercado con una mínima intervención estatal. De esta manera la DIRINCO perdería sus facultades principales para fiscalizar y fijar precios para dar inicio a su reestructuración. Con la dictación del Decreto Ley N° 280 se sistematizó en un cuerpo legal único las figuras delictivas que constituían el denominado *delito económico*, cuyo fundamento era asegurar la normalidad de las actividades comerciales y productivas, para el desarrollo de una competencia sana en el mercado y un bienestar económico en el país<sup>31</sup>. Por el Decreto Ley 3511 de 1980 la DIRINCO inició un proceso de reestructuración, el que conforme las directrices del Ministerio de Economía del año 1982, su labor principal sería implementar acciones destinadas a brindar transparencia al mercado por medio de la información y educación de los consumidores<sup>32</sup>.

Como la DIRINCO ya no contaba con sus funciones fiscalizadoras, se vio impedida de un tratamiento efectivo para la recepción de los reclamos, siendo necesario que los propios funcionarios adoptaran ciertas modalidades (aunque algo improvisadas en la práctica) para dar continuidad a sus labores. Esto hasta junio de 1983, época en que se publica la Ley N° 18.223, la que además de derogar el Decreto Ley 280, estableció efectivamente normas de protección al consumidor, ciertamente un

---

<sup>30</sup> WayBackMachine Internet Archive: Servicio Nacional del Consumidor. [En línea] Historia (versión de página día lunes 20 de abril de 2009). [Fecha de consulta: 12 de octubre de 2021]. Disponible en: <[https://web.archive.org/web/20090420061645/http://www.sernac.cl/acercade/historia\\_4.php](https://web.archive.org/web/20090420061645/http://www.sernac.cl/acercade/historia_4.php)>

<sup>31</sup> Debemos dejar en claro que bajo ningún respecto este cuerpo legal constituiría una ley de protección de los consumidores.

<sup>32</sup> WayBackMachine Internet Archive: Servicio Nacional del Consumidor. [En línea] Historia (versión de página lunes 20 de abril de 2009). [Fecha de consulta: 12 de octubre de 2021]. Disponible en: <[https://web.archive.org/web/20071017033650/http://www.sernac.cl/acercade/historia\\_5.php](https://web.archive.org/web/20071017033650/http://www.sernac.cl/acercade/historia_5.php)>

avance concreto para la legislación anterior<sup>33</sup>.

Pese a que la citada Ley 18.223 se encuentra derogada por nuestra actual Ley de Protección de los Consumidores N° 19.496, algunos elementos fueron rescatados, como la sanción de las infracciones a la Ley que será castigada con multas a beneficio fiscal, audiencias concentradas y radicadas principalmente ante los Juzgados de Policía Local. Al menos el procedimiento general aplicable para las infracciones del interés individual se tramita ante estos tribunales, siendo los casos de los procedimientos voluntarios, colectivos y difusos relativamente nuevos, cuya tramitación se radican en los tribunales ordinarios civiles, y cuyos efectos alcanzan a una gran mayoría de consumidores.

---

<sup>33</sup> WayBackMachine Internet Archive: Servicio Nacional del Consumidor. [En línea] Historia (versión de página lunes 20 de abril de 2009). [Fecha de consulta: 12 de octubre de 2021]. Disponible en: [https://web.archive.org/web/20071017033650/http://www.sernac.cl/acercade/historia\\_5.php](https://web.archive.org/web/20071017033650/http://www.sernac.cl/acercade/historia_5.php)

### CAPITULO III: CONSUMIDORES POR DEFINICIÓN SOMOS TODOS: ESTUDIO AL DISCURSO DE JOHN F. KENNEDY Y SUS EFECTOS EN CHILE Y EL MUNDO.

En el presente capítulo vamos a configurar un estudio más acabado del antecedente clave para el derecho de consumo tal y como lo conocemos hoy en día. Nos referimos al antedicho discurso de John F. Kennedy “Consumidores Somos Todos”, cuya trascendencia marcó un hito no solo en los libros de historia por incorporar por primera vez a los consumidores como miembros claves de la economía de un país, sino que en rigor nuestro ramo de interés en estudio se configuró con exactitud a consecuencia del mismo.

Las bases cimentadas por JFK el 15 de marzo de 1962 tuvo por consecuencia directa el desarrollo de una magna labor por parte de la Organización de Naciones Unidas en el área del derecho del consumo al desarrollar el conjunto sistemático de principios denominado Directrices para la protección de los consumidores. Estas últimas, que aparecen el año 1985, devinieron en una ampliación de los derechos de los consumidores en Estados Unidos, y a la vez marcaron la pauta para que nuestro Legislador tomara el impulso debido y transformara la anterior Ley N° 18.223 a nuestra actual Ley N° 19.496 de protección de los derechos del consumidor.

No hay lugar a dudas que la década del 60' en todo el mundo fue un constante vitoreo de diversas consignas de lucha y cambios sociales. Nuevos pensamientos colectivos se tomaron las calles y en algunos casos el congreso de su país. El 15 de marzo de 1962 pronunció su tan aclamado discurso frente el Congreso de los Estados Unidos, destacando la universalidad del concepto consumidor, marcando un precedente para futuras legislaciones, incluida la nuestra. A continuación, analizaremos extractos del discurso con los párrafos e ideas centrales que consideramos más relevantes, realizando un breve comentario de dichas ideas, vinculándolas con nuestra propia legislación y las Directrices de Naciones Unidas, influenciadas en un mismo sentido por las palabras de Kennedy.

1) *“El Estado Tiene la especial obligación de estar alerta en lo que se refiere a las necesidades de los consumidores y de hacer progresar sus intereses”.*

En virtud de nuestro modelo económico basado en un Estado subsidiario, se configura una realidad completamente diferente, pues se deja hacer a los particulares, decidiendo estos de qué forma complacer la demanda del mercado. Consagrada esta idea en el artículo 19 N°21, relacionado con el artículo 1° inciso tercero, que establecen lo siguiente:

*Artículo 19 N° 21°. El derecho a desarrollar cualquiera actividad económica que no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional, respetando las normas legales que la regulen.*

*El Estado y sus organismos podrán desarrollar actividades empresariales o participar en ellas sólo si una ley de quórum calificado los autoriza. En tal caso, esas actividades estarán sometidas a la legislación común aplicable a los particulares, sin perjuicio de las excepciones que por motivos justificados establezca la ley, la que deberá ser, asimismo, de quórum calificado;*

*Artículo 1° inciso 3°. El Estado reconoce y ampara a los grupos intermedios a través de los cuales se organiza y estructura la sociedad y les garantiza la adecuada autonomía para cumplir sus propios fines específicos.*

En razón de estos preceptos, el Estado solamente interviene cuando los particulares no pueden, no quieren o no deben, o más bien en materias que no les es rentable<sup>34</sup>. Bajo nuestro modelo de Estado, su carácter es absolutamente supletorio, por lo que es difícil que haya participación en la vida económica y social, ya que en teoría esto fomentaría la participación de los privados en los aspectos cotidianos de la vida. Finalmente se consagra un rol del Estado cuyo fin es promover el bien común, crear

---

<sup>34</sup> Diario Constitucional. [En línea]: <https://www.diarioconstitucional.cl/> Estado Subsidiario. [Fecha de consulta: 25 de agosto 2021]. Disponible en: <<https://www.diarioconstitucional.cl/temas-civicos/estado-subsidiario/>>

condiciones sociales para el desarrollo de las personas y resguardar la seguridad nacional, dar protección a la población y la familia<sup>35</sup>.

Es interesante recalcar que nuestra Constitución permite e incentiva a que los particulares realicen toda actividad económica con una mínima intervención estatal, sin embargo, no pareciera tan excéntrico consagrar dentro de ella los derechos del consumidor. Incluso con el solo nombramiento dentro de los grupos que protege nuestra Constitución<sup>36</sup> dejaría en claro la importancia para la vida económica y social de este grupo, y por sobre todo razonamiento en contrario, pues como veremos, consumidores somos todos.

2) *“Consumidores, por definición, somos todos. Son el grupo mayoritario de la economía, afectando y siendo afectados por la práctica totalidad de las decisiones económicas públicas y privadas. Dos tercios del gasto total en la economía provienen de los consumidores. Pero son el único grupo importante en la economía que no están organizados eficazmente, cuya opinión es a menudo ignorada”.*

Vinculado con el punto anterior comentado respecto de los grupos protegidos por el Estado, desde décadas anteriores incluso a la dictación de nuestra Constitución, JFK ya había planteado la importancia de los consumidores como miembros de la economía del país. Siendo los consumidores los principales afectados por las decisiones económicas públicas y privadas, y con la libertad para operar que les garantiza nuestra Carta Fundamental, vemos desde ya en este segundo párrafo la urgencia de sintetizar y elevar a rango constitucional una propuesta de protección de los derechos de los consumidores.

3) *“El Gobierno Federal –por su condición el principal portavoz en nombre de todos– tiene la especial obligación de estar alerta en lo que se refiere a las necesidades de los consumidores y de hacer progresar sus intereses. Desde*

---

<sup>35</sup> Artículo 1° incisos 4° y 5° de la Constitución Política de la República de Chile.

<sup>36</sup> Como la familia, que es el núcleo de la sociedad, y la población que se menciona como destinataria directa de la protección y seguridad nacional que le debe otorgar el Estado.

*la entrada en vigor de la legislación de 1872 para proteger a los consumidores de los fraudes relativos al uso del correo de los Estados Unidos, **el Congreso y el Poder Ejecutivo han estado de manera progresiva al corriente de su responsabilidad para hacer realidad que la economía de nuestra Nación esté al servicio de los intereses de los consumidores de una forma idónea y adecuada.***

*En lo fundamental, les ha beneficiado extremadamente bien. Cada generación sucesiva ha disfrutado de mayores ingresos y una más rica variedad de bienes y servicios. Resultado de esto es que nuestro nivel de vida es el mejor del mundo – y, en menos de 20 años, mejorará otro 50%–“.*

Siendo correcta la afirmación que nuestra generación ha tenido la posibilidad de adquirir mejores bienes y servicios que las anteriores, no es menos cierto que el consumo responsable es la clave para todos nosotros, desde una perspectiva racionalizadora del gasto personal y por las consecuencias medioambientales que el consumo desenfrenado puede llegar a causar. Además, JFK vuelve a recalcar uno de los puntos más relevantes: la economía de la nación debe estar al servicio de los intereses de los consumidores en una forma idónea y adecuada, toda vez que son los propios consumidores quienes generan el ingreso básico, o los dos tercios de la economía, como lo anunciaba en un comienzo.

- 4) *“Siendo tan afortunados, no podemos sin embargo permitirnos el derroche en el consumo al igual que no podemos permitir la ineficiencia en los negocios o en el Gobierno. Si los consumidores reciben productos inferiores, si los precios son exorbitantes, si los medicamentos son inseguros o ineficaces, si el consumidor no es capaz de decidir partiendo de la información, entonces estamos tirando su dinero, su salud y seguridad pueden estar amenazadas, y el interés nacional sufre. Por otra parte, el creciente esfuerzo para hacer el mejor uso posible de sus ingresos puede contribuir mejor al bienestar de la mayoría de las familias que el esfuerzo equivalente de incrementar los mismos [los ingresos]”.*

De la lectura anterior se revela que los intereses de los consumidores y de la nación sufren, cuando nuestra salud y seguridad se ven amenazadas, pero más sufrimos como consumidores al saber que la imposición de multas tan elevadas por contravenir las disposiciones de nuestra Ley N° 19.496 no llegan a determinar los comportamientos de los proveedores. En su ejemplo JFK se refiere a la seguridad de los medicamentos, nosotros nos referimos al precio de los medicamentos, y como solo se trata de un negocio entre particulares, la colusión es el mayor de los enemigos de los consumidores. Observamos una relación directa entre la proliferación de las situaciones más desventajosas para los consumidores con una legislación consagrada en un escalafón inferior al constitucional, pero claro, no todo está perdido porque aún tenemos una luz salvadora que vela por nuestros intereses: el Servicio Nacional del Consumidor.

Sobre este organismo pesan los deberes de promover la información y educación del consumidor, iniciar procedimientos colectivos, recibir los reclamos de los consumidores, hacer estudios de mercado, fundar demandas y querellas infraccionales por productos defectuosos, funciones propias de una entidad ajena del Estado. No obstante, creemos que cuenta con pocas herramientas o que a su vez cuenta con demasiadas y no posee las potestades suficientes para usarlas a cabalidad.

Junto con proponer una consagración constitucional, nos parece de lo más razonable un trabajo organizado y reconocido por la misma Carta Magna, entre el SERNAC, la Fiscalía Nacional Económica y el Tribunal de la Libre Competencia, ya que los peligros que enfrentamos como consumidores no solo radican en el incumplimiento contractual o un producto defectuoso al que no podemos acceder al debido cambio o restitución del precio pagado, sino que desde los más altos grados del manejo económico entre privados la posibilidad de una colusión que nos afecte como consumidores es bastante alta, y así lo ha demostrado nuestra experiencia en consideración del número de requerimientos por colusión presentados por la FNE ante el TDLC. Uno de los más conocidos en su época fue el caso farmacias del 2008 que concluyó en millonarias sentencias para Salcobrand y Cruz Verde,

equivalentes a 20.000 unidades tributarias anuales, mientras que por cuerda separada Farmacias Ahumada llegó a un acuerdo con la FNE que lo liberó del juicio, pagando anticipadamente un millón de dólares<sup>37</sup>.

Un caso que quizás no resonó tanto en el colectivo nacional ocurrió el año 2012 cuando se presentó el requerimiento en contra de Tecumseh Do Brasil y Whirlpool S.A., empresas que acordaron alzar los precios de los compresores, insumo esencial en la fabricación de refrigeradores. Whirlpool fue condenada a una multa de 5.000 unidades tributarias anuales, mientras que Tecumseh Do Brasil fue eximida de la multa por aplicarse el beneficio de la delación compensada, por prestar colaboración a la indagatoria de la Fiscalía Nacional Económica<sup>38</sup>.

El caso navieras del año 2015, en que la FNE acusó ante el TDLC a 6 empresas navieras coludidas en diversos procesos de contratación de transporte marítimo para automóviles, caso que, tras 5 años de procedimiento, terminó por sancionar a las empresas navieras participantes del cartel con multas de unos 30.5 millones de dólares aproximadamente<sup>39</sup>. El mismo año se conocería la sentencia definitiva en contra de las empresas avícolas por el caso de la colusión de los pollos, liderada por las firmas Agrícola Agrosuper, Empresas Ariztía, Agrícola Don Pollo y la Asociación de Productores Avícolas de Chile AG (APA), quienes fueron multadas por un total de 72 mil unidades tributarias anuales, lo que equivaldría a un aproximado de 60 millones de dólares<sup>40</sup>.

---

<sup>37</sup> El Mercurio Online [En línea]. Los casos de colusión que han remecido el mercado chileno. [Fecha consulta: 14 de octubre 2021]. Disponible en:  
<<https://www.emol.com/noticias/Economia/2016/12/23/836884/Los-casos-de-colusion-que-han-remecido-el-mercado-chileno.html>>

<sup>38</sup> Biobiochile.cl [En línea]. TDLC multa a Whirlpool en 10 millones de dólares por colusión en fabricación de refrigeradores. [Fecha consulta: 14 de octubre 2021]. Disponible en:  
<<https://www.biobiochile.cl/noticias/2012/06/15/tdlc-multa-a-whirlpool-por-colusion-internacional-en-fabricacion-de-refrigeradores.shtml>>

<sup>39</sup> Centrocompetencia.com [En línea]. Caso Navieras llega a “puerto”: Luego de más de 5 años de litigio Corte Suprema aumenta multas. [Fecha consulta: 14 de octubre 2021]. Disponible en:  
<<https://centrocompetencia.com/caso-navieras-llega-a-puerto-luego-de-mas-de-5-anos-de-litigio-corte-suprema-aumenta-multas/>>

<sup>40</sup> El Mercurio Online [En línea]. Los casos de colusión que han remecido el mercado chileno. [Fecha consulta: 14 de octubre 2021]. Disponible en:  
<<https://www.emol.com/noticias/Economia/2016/12/23/836884/Los-casos-de-colusion-que-han-remecido-el-mercado-chileno.html>>

Por si fuera poco, en el período de la Gran Recesión ocurrida el 2008 a 2009<sup>41</sup> marcada por una crisis económica mundial, se produce en Chile la colusión de las cadenas de supermercados Cencosud, Walmart y SMU quienes fijaron un precio mínimo para la venta de pollo fresco, a lo menos entre los años 2008 y 2011. Estas tres empresas fueron recientemente condenadas por nuestra Corte Suprema al pago de una multa a beneficio fiscal por un total de 21 millones de dólares<sup>42</sup>. Como distinción de la decisión de nuestro Tribunal Supremo, este desestimó la defensa y petición de Walmart a una rebaja en la multa por haber adoptado un programa de cumplimiento acogido por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, ya que este programa no puede constituir un eximente de responsabilidad ya que la normativa no le asigna tal calidad, ni tampoco puede ser argumentativa como una eventual atenuante.

Estas situaciones son sólo algunas de las tantas manifestaciones de la falta de vigilancia hacia los particulares que abusan constantemente de su posición en el mercado en contra de los consumidores.

5) *“La evolución de la tecnología – afectando por ejemplo a los alimentos que consumimos, las medicinas que tomamos y muchos de los electrodomésticos que usamos en nuestros hogares– ha incrementado las dificultades del consumidor al tiempo que sus oportunidades; y ha invalidado mucha de la legislación anterior y hecho necesaria una nueva regulación. El supermercado típico de antes de la II Guerra Mundial almacenaba en torno a 1.500 productos alimenticios distintos, una cantidad impresionante como se mire. Pero en la actualidad maneja en torno a los 6.000. El 90% de las recetas médicas que se emiten actualmente son de medicinas que eran totalmente desconocidas hace 20 años. Muchos de los nuevos productos de*

---

<sup>41</sup> Wikipedia [En línea] Gran Recesión. [Fecha consulta: 17 de octubre 2021]. Disponible en [https://es.wikipedia.org/wiki/Gran\\_Recesi%C3%B3n](https://es.wikipedia.org/wiki/Gran_Recesi%C3%B3n)

<sup>42</sup> Fiscalía Nacional Económica [En línea]. Corte Suprema condena a Cencosud, SMU y Walmart por colusión en el mercado de la carne de pollo fresca y duplica multa impuesta por el TDLC con sanción total de US\$21 millones. [Fecha de consulta 21 de octubre 2021]. Disponible en: <https://www.fne.gob.cl/corte-suprema-condena-a-cencosud-smu-y-walmart-por-colusion-en-el-mercado-de-la-carne-de-pollo-fresca-y-duplica-multa-impuesta-por-el-tdlc-con-sancion-total-de-us-21-millones/>

*uso diario en los hogares son altamente complejos. Se requiere al ama de casa para que sea un electricista amateur, o un mecánico, químico, toxicólogo, dietista y matemático, pero en raras ocasiones se le proporciona la información que necesita para desempeñar estas tareas adecuadamente”.*

Esta inquietud que aquejaba la necesidad de información de los consumidores vino a plasmar las posteriores manifestaciones del derecho a una información veraz y oportuna, no solo para el ámbito contractual, pues al menos nuestra legislación contempla en diversos artículos normas referidas a la información de los productos, instructivos y advertencias, específicamente en el párrafo quinto del Título III, denominado “Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios”, desde los artículos 44 y siguientes. Poseemos incluso regulación expresa para informar los niveles de violencia en los videojuegos en el artículo 49 bis.

6) *“La comercialización es cada vez más impersonal. La decisión del consumidor se ve influenciada por la publicidad masiva que utiliza mecanismos de persuasión altamente desarrollados. Normalmente el consumidor no puede saber si la elaboración de las medicinas reúne los estándares mínimos de seguridad, calidad y eficacia. Normalmente tampoco sabe cuánto paga por los préstamos al consumo; si una comida preparada tiene mayor poder nutritivo que otra; si el resultado de un producto satisfará sus necesidades; o si el “paquete tamaño económico” es realmente una ganga”.*

Este punto es crítico en toda relación comercial, la información veraz y oportuna. Este principio, plasmado en el párrafo citado, lo encontramos en diversas manifestaciones de nuestra Ley N° 19.496, pero también fueron tratadas en las Directrices de Naciones Unidas para la protección de los derechos del consumidor en el Título III “Principios Generales”, punto 5 letras e) y k), Título IV “Principios para unas buenas prácticas comerciales”, punto 11 letra c) sobre la divulgación y transparencia, y propiamente tal en el Título V de las “Directrices”, en el subtítulo “Políticas nacionales para la protección del consumidor”, punto 14 letra b) y c). Esta necesidad de información se extiende a diversos puntos de las Directrices,

relacionado con el subtítulo de los “Programas de educación e información”.

De esta forma, lo planteado por Kennedy trae como consecuencia directa una influencia en el tratado para proteger a los consumidores de las Naciones Unidas, antecedente internacional muy relevante en la dictación de nuestra normativa nacional.

*7) La mayoría de los programas emanados de esta Administración –por ejemplo, la expansión del comercio mundial, la mejora de las prestaciones médicas, la disminución de impuestos a los viajeros, el refuerzo de los transportes colectivos, el desarrollo de las áreas de conservación y recreativas y la energía más barata– son de incumbencia directa o inherente a los consumidores. Necesitamos acción legislativa y administrativa adicional, no obstante, si el Gobierno Federal tiene que hacer frente a su responsabilidad de cara a los consumidores en el ejercicio de sus derechos. Éstos incluyen:*

*1) El derecho a la seguridad, a ser protegidos contra la comercialización de productos que sean peligrosos para la salud o la vida.*

*2) El derecho a la información, a ser protegidos contra la información, publicidad, etiquetado, o cualesquiera otras prácticas fraudulentas, engañosas o básicamente confusas, y a que le sean suministrados todos los hechos que necesita para tomar una decisión basada en la información.*

*3) El derecho a elegir, a que se le asegure, siempre que sea posible, el acceso a una variedad de productos y servicios a precios competitivos; y en aquellos sectores en los que la competencia no es operativa y la regulación gubernamental es reemplazada, la seguridad de una calidad y servicio satisfactorio a los mejores precios.*

*4) El derecho a ser oídos, a tener la seguridad de que los intereses de los consumidores serán tenidos de total y comprensivamente en consideración la elaboración de las políticas del Gobierno, y a un tratamiento adecuado y*

*ágil en los tribunales administrativos.*

*Para promover el mayor cumplimiento de estos derechos de los consumidores, es necesario que los programas vigentes del Gobierno sean reforzados, una mejora en la organización gubernamental, y, en determinadas áreas, que se implemente nueva legislación”.*

Como indicamos en el punto anterior, el planteamiento de Kennedy incluye los postulados básicos que sentaron las bases para los primeros derechos reconocidos en el ámbito del consumo: seguridad, información y publicidad, derecho a elección y derecho a ser oídos, mediante las respectivas instancias judiciales. Todos estos principios son parte integrante y fundamental de nuestros derechos actuales como consumidores, especialmente por el rol que estos juegan en la toma de decisiones y cumplimiento de obligaciones contractuales en un intento por equilibrar la balanza en pro de la parte más débil: los consumidores.

8) I. *REFORZAMIENTO DE LOS PROGRAMAS VIGENTES.*

*Esta Administración ha promovido una amplia gama de acciones concretas para reforzar los programas actualmente en vigor. Los mayores progresos se han conseguido o están camino de hacerlo en muchas áreas importantes. Y el presupuesto de 1963 incluye recomendaciones para mejorar la eficacia de casi todos los programas principales de protección al consumidor.*

El compromiso de Kennedy consistía en reforzar 3 aspectos importantes para la relación comercial entre consumidores y proveedores. Por un lado, la *protección en la alimentación y medicación*, apuntaba precisamente al contenido de sustancias dañinas para los consumidores, como los aditivos, colorantes y pesticidas presentes en los alimentos. En nuestro caso, este principio está asociado al derecho a la seguridad en el consumo del artículo 3º letra d), directamente relacionado con las disposiciones del Párrafo Quinto del Título III, denominado “Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios”. Tenemos basta jurisprudencia atingente a la seguridad en los productos alimenticios, no obstante, la dictación de la Ley N° 20.606, popularmente conocida como la Ley de Etiquetados de Alimentos o Ley de

los Sellos, cuyo objetivo principal es simplificar la información nutricional de los alimentos en razón de los componentes de los mismos relacionados a la obesidad y otras enfermedades. Busca proteger especialmente a los niños y adolescentes para prevenir los altos niveles de obesidad en la población<sup>43</sup>.

El segundo aspecto referido al *transporte más seguro*, apuntaba al gran uso de autopistas y transporte aéreo de Estados Unidos, a ojos de Kennedy, para brindar seguridad a los consumidores se debían programar mayores estándares de control y tráfico aéreo, y crear una oficina de seguridad para las autopistas, esto dentro de la Agencia de Carreteras Públicas. Todo, con el fin de brindar mayor seguridad y prevenir accidentes para los transportes en carretera.

---

<sup>43</sup> Chile Atiende [En línea]. Ley de etiquetados de Alimentos. [Fecha consulta: 30 de septiembre 2021]. Disponible en: <<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/40557-ley-de-etiquetados-de-alimentos>>

## CAPITULO IV: ANÁLISIS CONSTITUCIONAL A NIVEL SUDAMERICANO

Dentro de la rica proximidad que tenemos como países sudamericanos hay un elemento común que pasa desapercibido ante nuestros ojos. Durante décadas se han vivido períodos oscuros marcados por conflictos internos y cierta incertidumbre política. En este marco, el surgimiento de ideas de cambio para frenar aquellos procesos belicosos deben ser aceptados por cada sociedad para mantener un aire de legitimidad en cuanto al gobierno de turno y las próximas generaciones.

Sin ir más lejos nuestro país vivió agudos y tensos momentos en los últimos años y nos trajo una serie de consecuencias, debiendo el gobierno de turno actuar para paliar los efectos negativos de este malestar. De forma casi unánime las exigencias de la última década apuntaban un predecesor común, la Constitución Política de 1980, promulgada en un Chile hermético con habitantes que no tenían el poder suficiente de levantar la voz en contra de estos procesos de cambios. Aunque no lo parezca, nuestros países vecinos han vivido en circunstancias parecidas a las nuestras antes descritas.

En Perú, tenemos la Constitución del año 1993, que viene al mundo como una solución al descrédito imperante de su clase política, siendo impulsada por su entonces presidente Alberto Fujimori, quien planeó la intervención de diversos organismos del país. Para este proceso contaba con la amplia aprobación de la mayoría de habitantes de su país, aunque se le calificara como un Autogolpe de Estado. De todas formas, la comunidad internacional rechazó esta medida, pero pese a ello, es la Constitución de mayor larga duración en el país limítrofe<sup>44</sup>. Si miramos al otro lado de los Andes, el texto constitucional de Argentina data del año 1853 y se mantiene vigente con numerosas reformas, mucha de las cuales fueron dejadas sin efecto por posteriores Golpes de Estado y Dictaduras. Actualmente

---

<sup>44</sup> Wikipedia [En línea]. Constitución Política del Perú de 1993 [Fecha consulta: 21 de octubre 2021]. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n\\_Pol%C3%ADtica\\_del\\_Per%C3%BA\\_de\\_1993](https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_Pol%C3%ADtica_del_Per%C3%BA_de_1993)

imperla la Constitución con las reformas del año 1994, incorporando a su legislación nacional diversos Tratados Internacionales sobre Derechos Humanos<sup>45</sup>.

En lo que respecta a la Constitución Boliviana actual, esta nace el año 2009 bajo el mandato del ex presidente Evo Morales, quien impulsó una serie de políticas estatales que se ven amparadas con este nuevo texto legal. Como principales puntos, se habla del reconocimiento indígena y una cuota de parlamentarios indígenas, la autonomía y organización territorial y la administración de las tierras y el latifundio. Se consagran una serie de derechos a lo largo de su cuerpo, reconociendo tanto los derechos de los usuarios y consumidores, de las personas con discapacidad y la pluralidad de pueblos indígenas que habitaron sus tierras<sup>46</sup>.

Como el enfoque de nuestra investigación apunta derechamente a la forma en que nuestros países vecinos han consagrado los derechos de los consumidores en sus cartas fundamentales, nos centraremos en este elemento, no obstante, reviste cierta importancia analizar algunos antecedentes a su promulgación y la manera en que se estructuran y los derechos que consagran. El impulso que un país quiera aportar a sus políticas de Estado se ve reflejado directamente en este documento, organizando desde la cúspide del poder normativo interno la organización y funcionamiento de sus organismos estatales y gubernamentales.

A diferencia de lo que ocurre con nuestros países vecinos, en nuestro país se deja a los particulares enfrentarse y tratarse abiertamente en una supuesta igualdad de condiciones, transformando al mercado en un ambiente hostil y desigual en que nosotros, los consumidores, nos vemos sumergidos en un gran desconocimiento de información, contradicciones y una total ausencia de protección de organismos superiores. Si bien contamos con el Servicio Nacional del Consumidor, sus facultades se limitan a investigar, interpretar y denunciar en aquellos casos que se comprometan los intereses de los consumidores. Es aquí donde aparece una nueva

---

<sup>45</sup> Wikipedia [En línea]. Constitución de la Nación Argentina [Fecha consulta: 21 de octubre 2021]. Disponible en: < [https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n\\_de\\_la\\_Naci%C3%B3n\\_Argentina](https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_de_la_Naci%C3%B3n_Argentina) >

<sup>46</sup> Wikipedia [En línea]. Constitución de Bolivia [Fecha consulta: 21 de octubre 2021]. Disponible en: <[https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n\\_de\\_Bolivia](https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_de_Bolivia)>

arista que considerar en esta nueva constitución, apuntando a los actos de colusión que nos afectan directamente sin piedad alguna.

A continuación, procederemos al análisis de las tres constituciones mencionadas en los párrafos anteriores con un énfasis en el articulado referido a los derechos de los usuarios y consumidores, recordando siempre los dichos de Kennedy, que consumidores somos todos.

## I. CONSTITUCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

### A) Antecedentes históricos:

La Constitución actual de nuestro país vecino ha sido reformada en variadas ocasiones, siendo la que rige actualmente el resultado de la reforma de 1994. Dentro de este marco histórico, el primer antecedente constitucional de la nación trasandina se remonta al 1 de mayo del año 1853, fecha en que se aprueba la primera Constitución, aprobada por una asamblea constituyente integrada por trece provincias y está basada en cuatro fuentes principales: el Acuerdo de San Nicolás que ordenaba establecer un régimen federal, sin aduanas internas, la Constitución de Estados Unidos, las constituciones anteriores argentinas y el libro “Bases y puntos de partida para la organización política de la República Argentina” de Juan Bautista Alberdi. En este primer texto con una redacción que borda lo poético se declaró que dicho documento es *“para todos los hombres del mundo que quieran habitar en el suelo argentino”*<sup>47</sup>.

Con el paso del tiempo, esta primera Constitución adoptó una serie de reformas, siendo la primera en 1860, año en que se une el *Estado de Buenos Aires* al texto constitucional, incorporándole a este nuevo miembro la facultad de hacer reformas constitucionales, modificándose brevemente en 1866 para restablecer los impuestos a las exportaciones. Posteriormente en 1898 se volvería a modificar

---

<sup>47</sup> Wikipedia [En línea]. Constitución de la Nación Argentina [Fecha consulta: 21 de octubre 2021]. Disponible en: < [https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n\\_de\\_la\\_Naci%C3%B3n\\_Argentina](https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_de_la_Naci%C3%B3n_Argentina)>

debido al desarrollo socioeconómico de dicho país, cambiando así la base de elección de los diputados y el aumento de los ministerios<sup>48</sup>.

En 1949, y durante la primera presidencia de Juan Domingo Perón, se promovería esta reforma constitucional, siguiendo una corriente nueva, consistente en incorporar nuevos derechos sociales y funciones estatales. Destacó por incorporar los derechos laborales y sociales, denominados derechos de segunda generación, la igualdad jurídica entre hombres y mujeres, los derechos de la niñez y ancianidad, la función social de la propiedad y autonomía universitaria. En el ámbito político, se instauró la elección directa del cargo de presidente y vicepresidente, además de la posibilidad de reelegir tales cargos<sup>49</sup>. Estas reformas se derogaron por la proclama del dictador Pedro Eugenio Aramburu el 27 de abril de 1956, dentro del marco denominado como *“la segunda etapa de la dictadura cívico-militar autodenominada Revolución Libertadora”*<sup>50</sup>. Luego del derrocamiento del presidente Perón la Constitución Argentina de 1853 fue restablecida junto a las reformas posteriores, con excepción de la perteneciente al año 1949. Por consiguiente, la Constitución vigente debía subordinarse a los fines de la Revolución y las necesidades de la organización y conservación del Gobierno Provisional<sup>51</sup>.

El año 1957, hubo un intento de reforma constitucional, mediante elecciones de convencionales constituyentes, y así convalidar la derogación de la reforma de 1949, además de sumar nuevas modificaciones, pero no logró dar frutos, para que posteriormente el 28 de junio de 1966, mediante un Golpe de Estado, asumiera la junta militar autodenominada Revolución Argentina, dictando un estatuto de 10 artículos que tenían preeminencia sobre la Constitución Nacional de 1853 (y las respectivas reformas). No obstante, en 1972 se dicta el Estatuto Fundamental

---

<sup>48</sup> Wikipedia [En línea]. Constitución de la Nación Argentina [Fecha consulta: 21 de octubre 2021]. Disponible en: <[https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n\\_de\\_la\\_Naci%C3%B3n\\_Argentina](https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_de_la_Naci%C3%B3n_Argentina)>

<sup>49</sup> Wikipedia [En línea]. Reforma Constitucional Argentina de 1949 [Fecha consulta: 21 de octubre 2021]. Disponible en: <[https://es.wikipedia.org/wiki/Reforma\\_constitucional\\_argentina\\_de\\_1949](https://es.wikipedia.org/wiki/Reforma_constitucional_argentina_de_1949)>

<sup>50</sup> Síntesis Comuna 3 [En línea]. La Constitución que se adelantó a su tiempo. [Fecha de consulta: 21 de octubre 2021]. Disponible en: <[http://www.sintesiscomuna3.com.ar/amplia-nota.php?id\\_n=1522](http://www.sintesiscomuna3.com.ar/amplia-nota.php?id_n=1522)>

<sup>51</sup> Wikipedia [En línea]. Constitución de la Nación Argentina [Fecha consulta: 21 de octubre 2021]. Disponible en: <[https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n\\_de\\_la\\_Naci%C3%B3n\\_Argentina](https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_de_la_Naci%C3%B3n_Argentina)>

Temporario, consagrando algunas reformas constitucionales, como la necesidad de segunda vuelta para elecciones presidenciales, reducción del cargo de presidente y vicepresidente a 4 años, una única reelección del presidente, pero indefinida para diputados y senadores, entre otras. En el año 1976 se produce un nuevo Golpe de Estado, y en esta oportunidad, la Junta de Comandantes, que se autodenominó “Proceso de Reorganización Nacional”, impuso una serie de principios preliminares, objetivos básicos, actas y estatutos para reorganizar la nación, no obstante, estos instrumentos constitucionales quedaron sin efecto el 10 de diciembre de 1983, cuando las autoridades democráticas de la presidencia de Raúl Alfonsín asumieron el poder<sup>52</sup>.

Ya para el año 1983 con la reinstalación de la democracia en Argentina toma cada vez más fuerza la necesidad de una reforma constitucional, por lo que el entonces presidente Raúl Alfonsín dispuso la creación del “Consejo para la Consolidación de la Democracia”. Este organismo se conformó con prestigiosos constitucionalistas quienes propusieron la creación del Consejo de la Magistratura, el Tribunal de Enjuiciamiento y la introducción de matices semi-parlamentarios al sistema presidencialista que contemplaba la vigente Constitución de 1853-1860<sup>53</sup>. Dentro de los cambios introducidos por esta reforma, que constaba de 44 artículos y variadas disposiciones transitorias, las más importantes fueron los Derechos de tercera y cuarta generación, Normas para defender la Democracia y la Constitucionalidad, la incorporación de órganos de control y las características de los órganos de gobierno. Desde una perspectiva más concreta, se incorporan los derechos del consumidor, elemento central para nuestro estudio, pero no por ello más importante que los derechos de protección ambientales, el derecho a la información, la acción constitucional de Amparo simple y colectivo, delitos contra la Constitución y la

---

<sup>52</sup> Wikipedia [En línea]. Constitución de la Nación Argentina [Fecha consulta: 22 de octubre 2021]. Disponible en: < [https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n\\_de\\_la\\_Naci%C3%B3n\\_Argentina](https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_de_la_Naci%C3%B3n_Argentina) >

<sup>53</sup> Apuntes sobre la reforma constitucional de 1994 [En línea]. Material de estudio de los Cursos de Equivalencia del Instituto Universitario de Seguridad Pública. Prohibida su reproducción [Fecha consulta: 22 de octubre 2021]. Disponible en: <[http://www.albertomontbrun.com.ar/archivos/reforma\\_constitucional\\_de\\_1994.pdf](http://www.albertomontbrun.com.ar/archivos/reforma_constitucional_de_1994.pdf)>

Democracia, voto directo, una única reelección presidencial y mandato de 4 años en lugar de 6<sup>54</sup>.

Fuera de los derechos que señalamos anteriormente la Constitución de la Nación Argentina de 1994 estableció en su Capítulo Cuarto, titulado Atribuciones del Congreso, específicamente en el artículo 75 inciso 22 que once tratados y declaraciones internacionales tendrían rango constitucional. En efecto, el artículo citado señala lo siguiente<sup>55</sup>:

*“Artículo 75o.- Corresponde al Congreso:*

*22. Aprobar o desechar tratados concluidos con las demás naciones y con las organizaciones internacionales y los concordatos con la Santa Sede. Los tratados y concordatos tienen jerarquía superior a las leyes.*

*La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; la Declaración Universal de Derechos Humanos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo; la Convención sobre la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio; la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial; la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer; la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes; la Convención sobre los Derechos del Niño; en las condiciones de su vigencia, tienen jerarquía constitucional, no derogan artículo alguno de la primera parte de esta Constitución y deben entenderse complementarios de los derechos y garantías por ella reconocidos. Solo podrán ser denunciados, en su caso, por el Poder Ejecutivo nacional, previa aprobación de las dos terceras partes de la totalidad de los miembros de cada Cámara.*

---

<sup>54</sup> Wikipedia [En línea]. Constitución de la Nación Argentina [Fecha consulta: 22 de octubre 2021]. Disponible en: < [https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n\\_de\\_la\\_Naci%C3%B3n\\_Argentina](https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_de_la_Naci%C3%B3n_Argentina)>

<sup>55</sup> Constitución de la Nación Argentina, Ley N° 24430, publicada en el Boletín Oficial con fecha 23 de agosto de 1994.

*Los demás tratados y convenciones sobre derechos humanos, luego de ser aprobados por el Congreso, requerirán del voto de las dos terceras partes de la totalidad de los miembros de cada Cámara para gozar de la jerarquía constitucional”.*

## **B) Estructura de la Constitución Argentina actual:**

De acuerdo a los antecedentes previos, con la reforma del año 1994 se crea un capítulo nuevo en la primera parte denominado como “nuevos derechos y garantías”, donde se introdujeron 8 nuevos artículos donde se encuentran los derechos de consumidores y usuarios, además del establecimiento como normas constitucionales los tratados de derechos humanos citados en el artículo 75 inciso 22 precedente, pudiendo incorporar otros tratados internacionales de derechos humanos dentro de la misma jerarquía constitucional, como ocurrió con la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas (jerarquizada en 1997), la Convención sobre la Imprescriptibilidad de los Crímenes de Guerra y de los Crímenes de Lesa Humanidad (jerarquizada en 2003) y la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (jerarquizada en 2014).<sup>56</sup>

En lo referido a la organización y estructura de la Constitución Argentina, esta se divide en dos partes, y cada una en diversos capítulos cuya enumeración de artículos es independiente entre ambas partes. Esta estructura sigue el siguiente orden:

- 1) Preámbulo: declaración originaria de la primera Constitución. Presenta una similitud con la Constitución Norteamericana.
- 2) Primera Parte:
  - i. Capítulo Primero. Declaraciones, Derechos y Garantías. Artículos 1° al 35.

---

<sup>56</sup> Wikipedia [En línea]. Reforma Constitucional Argentina de 1994 [Fecha consulta: 21 de octubre 2021]. Disponible en: <[https://es.wikipedia.org/wiki/Reforma\\_constitucional\\_argentina\\_de\\_1949](https://es.wikipedia.org/wiki/Reforma_constitucional_argentina_de_1949)>

- ii. Capítulo Segundo. Nuevos Derechos y Garantías. Artículos 36 a 43. Precisamente en el artículo 42 se encuentra la regulación constitucional de los derechos de los consumidores.
- 3) Segunda Parte. Autoridades de la Nación.
  - a. Título Primero. Gobierno Federal.
  - b. Sección Primera: del Poder Legislativo. Artículo 44 al.
    - i. Capítulo Primero. De la cámara de Diputados. Artículos 45 a 53.
    - ii. Capítulo Segundo. Del Senado. Artículos 54 a 62.
    - iii. Capítulo Tercero. Disposiciones comunes a ambas cámaras. Artículo 63 a 74.
    - iv. Capítulo Cuarto. Atribuciones del Congreso. Artículos 75 y 76.
    - v. Capítulo Quinto. De la formación y sanción de las leyes. Artículos 77 a 84.
    - vi. Capítulo Sexto. De la auditoría general de la nación. Artículo 85.
    - vii. Capítulo Séptimo. Del defensor del pueblo. Artículo 86.
  - c. Sección Segunda: del Poder Ejecutivo.
    - i. Capítulo Primero. De su naturaleza y duración. Artículos 87 a 93.
    - ii. Capítulo Segundo. De la forma y tiempo de la elección del Presidente y Vicepresidente de la Nación. Artículos 94 a 98.
    - iii. Capítulo Tercero Atribuciones del Poder Ejecutivo. Artículo 99.
    - iv. Capítulo Cuarto. Del jefe de gabinete y demás ministros del Poder Ejecutivo. Artículos 100 a 107.
  - d. Sección Tercera. Del Poder Judicial.
    - i. Capítulo Primero. De su Naturaleza y Duración. Artículos 108 a 115.
    - ii. Capítulo Segundo. Atribuciones del Poder Judicial. Artículos 116 a 119.
  - e. Sección Cuarta. Del Ministerio Público. Artículo 120.

f. Título Segundo. Gobiernos de Provincia. Artículos 121 a 129.

4) Disposiciones Transitorias (primera a decimoséptima).

### **C) Consagración de las Garantías Constitucionales de los Consumidores:**

En lo referente a los derechos de los consumidores y su garantía constitucional, se encuentran tratados en el Capítulo Segundo de los “nuevos derechos y garantías”, específicamente en el artículo 42, estableciendo lo siguiente:

*Artículo 42o.- Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.*

*Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.*

*La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.*

El inciso primero consagra constitucionalmente los derechos de los consumidores en Argentina. Si bien no define el concepto de consumidor o usuario, este es definido por la Ley 24.240 de la República Argentina. En cuanto a los derechos consagrados, son muy similares a los reconocidos originalmente por John F. Kennedy, además de tener similitudes con los derechos propios que otorga nuestra

Ley N° 19.496 en el artículo 3°, como la protección de la salud en la letra d), el derecho a la información en la letra b) y libre elección letra a).

Por cuerda separada, el inciso segundo promueve de manera óptima la defensa de tales derechos y la educación para el consumo, pero por sobre todo la defensa de la competencia contra la distorsión de los mercados, lo que llevado a un punto de vista más macro, equivale a la protección de los consumidores por parte de las empresas, especialmente monopolios, o lo que en nuestro caso particular ocurre con la colusión de las grandes empresas. Por consiguiente, termina este inciso exigiendo *calidad y eficiencia* en los servicios públicos<sup>57</sup>. A primera vista, la obligación de las autoridades de velar por la calidad y eficiencia del servicio público, pensamos que sería bien recibida en nuestra legislación, especialmente en aquellos mercados con monopolios naturales, como los proveedores de servicios básicos como el agua, la electricidad y en su caso el gas.

Destacamos que en el inciso tercero se establecen procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos. Así, nuestra propia legislación únicamente contiene procedimientos para obtener la reparación de los daños y perjuicios, o interponer las multas respectivas, siendo el único caso en que procede con un carácter preventivo es el procedimiento voluntario para proteger intereses colectivos o difusos de los consumidores. Desde esta perspectiva, nuestro país hermano en materia de derecho de consumo nos lleva bastante la delantera, incorporando constitucionalmente la participación de organizaciones de usuarios en los propios organismos de control.

Es llamativo que tan avanzada parece esta legislación siendo que la última reforma constitucional de Argentina ocurre el año 1994, mientras que nuestra Ley N° 19.496 es publicada el año 1997, tan solo tres años de diferencia. Con este comentario no pretendemos quitar crédito al trabajo del legislador de la época, pero nos resulta

---

<sup>57</sup> Nuestro país hermano consagra como derecho *la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios*, lo que en nuestra legislación también se encuentra regulado, pero no como un derecho, sino como una posibilidad, otorgándole atribuciones diversas a estas asociaciones de consumidores, adquiriendo un mayor peso en la tramitación de los procedimientos iniciados por la interposición de acciones colectivas y difusas.

muy sensato seguir el caso argentino y consagrar en nuestra nueva Constitución pequeños pero decisivos aspectos como, los procedimientos preventivos, los derechos mínimos y el control de monopolios y empresas que puedan distorsionar el mercado.

## II. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

### A) Antecedentes históricos:

La segunda Constitución a estudiar le pertenece al Estado Plurinacional de Bolivia, que data del año 2009, y fue promulgada por su ex presidente Evo Morales y aprobada por el referéndum de fecha 25 de enero, también del año 2009. Este procedimiento fue convocado por el mismo Congreso de Bolivia<sup>58</sup>. Nos referiremos a esta Constitución más adelante pues, primero revisaremos los antecedentes histórico-constitucionales de este texto legal.

La primera Constitución del país vecino, más conocida como la Constitución Bolivariana, elaborada por Simón Bolívar, fue redactada bajo los principios de la independencia y la fundación de la República, viendo la luz en el año 1826 y ha venido manteniéndose en el tiempo pese a que en dicho país han tenido 19 textos constitucionales, pero no han modificado su esencia original. Su sistema constitucional cuenta con influencias extranjeras, siendo la principal aquella proveniente del liberalismo francés y en un menor grado del sistema norteamericano. Si bien se puede catalogar el sistema constitucional boliviano de cambiante, la verdad es que su democracia ha sido débil por causa de una constante sucesión de golpes de Estado<sup>59</sup>.

---

<sup>58</sup> Wikipedia [En línea]. Constitución de Bolivia. [Fecha consulta: 23 de octubre 2021]. Disponible en: <[https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n\\_de\\_Bolivia](https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_de_Bolivia)>

<sup>59</sup> Apuntes sobre la constitución política del Estado Boliviano; Ivanna Fernández Martinet. Araucaria. Revista iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades Nº 15. Abril de 2006. Pág. 115.

Refiriéndonos a su primera Constitución de 1826, constaba con un total de 11 títulos, 24 capítulos y 157 artículos en total, diferenciando claramente las atribuciones y deberes de cada poder del Estado, además de las labores comunes de los tribunales electorales<sup>60</sup>. Sus principales influencias doctrinales fueron la Constitución de Estados Unidos de 1787, cuyo aporte es la noción del sistema presidencialista, opuesto al parlamentarismo y separación de poderes. La Carta Magna Española de 1812, también llamada la Constitución de Cádiz, de donde viene la estructura general del texto en Títulos y Capítulos, la terminología, su estilo, la tendencia moderadamente liberal y el reconocimiento de la religión católica como oficial. Finalmente, la última influencia fueron las doctrinas jurídicas francesas la introducción de los derechos humanos y ciudadanos, una estructura estatal unitaria y las ideas básicas que inspiran los códigos civil y penal<sup>61</sup>.

A través de los años la Constitución Boliviana de 1826 se ha mantenido firme en el tiempo, pero claro con importantes reformas, destacándose como las más importantes la de 1880, que inspirada en la doctrina liberal estableció la libertad de cultos; la de 1938 que respaldó los ideales de un *constitucionalismo social*; la de 1967 influenciada por el pensamiento nacionalista revolucionario; y la de 1995, marcado por influencia de la reivindicación democrática y *de transformación de justicia*. Se toma especial consideración la Constitución aprobada en 1961 por el gobierno de Víctor Paz Estensoro que se inspiraba de igual forma en la revolución nacional con ideas determinantes como voto universal, nacionalización de las minas y la reforma agraria. Para el año 2006 la Constitución vigente databa del 2 de febrero de 1967, modificada y ampliada en variadas oportunidades, pero nunca formalmente derogada.

---

<sup>60</sup> Wikipedia [En línea]. Constitución Política de Bolivia de 1826 [Fecha consulta: 24 de octubre 2021]. Disponible en: <[https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n\\_Pol%C3%ADtica\\_de\\_Bolivia\\_de\\_1826](https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_Pol%C3%ADtica_de_Bolivia_de_1826)>

<sup>61</sup> Apuntes sobre la constitución política del Estado Boliviano; Ivanna Fernández Martinet. Araucaria. Revista iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades Nº 15. Abril de 2006. Pág. 115.

## **B) Constitución Boliviana actual:**

En la actualidad la Constitución de Bolivia, que entró en vigencia el 7 de febrero de 2009 es el decimonoveno texto constitucional en el haber de nuestro país vecino y se compone de cinco partes, subdivididos en diversas secciones que alojan los más de 400 artículos de la misma. A su vez, esta división de 5 partes obedece al siguiente orden:

- 1) Preámbulo: contiene una declaración de intenciones de esta Constitución destacando la formación de la geografía única del país, la multiculturalidad y etnias que conforman el país, como los principios que la rigen.
- 2) Primera Parte: Bases Fundamentales del Estado. Derechos, Deberes y Garantías.
  - a. Título I. Bases Fundamentales del Estado.
    - i. Capítulo Primero. Modelo de Estado. Artículo 1° al 6°.
    - ii. Capítulo Segundo. Principios, Valores y Fines del Estado. Artículo 7° al 10°.
    - iii. Capítulo Tercero. Sistema de Gobierno. Artículos 11 y 12.
  - b. Título II. Derechos Fundamentales y Garantías.
    - i. Capítulo Primero. Disposiciones Generales. Artículos 13 y 14.
    - ii. Capítulo Segundo. Derechos Fundamentales. Artículos 15 al 20.
    - iii. Capítulo Tercero. Derechos Civiles y Políticos.
      1. Sección I. Derechos Civiles. Artículos 21 a 25.
      2. Sección II. Derechos Políticos. Artículos 26 a 29.
    - iv. Capítulo Cuarto. Derechos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos. Artículos 30 a 32.
    - v. Capítulo Quinto. Derechos Sociales y Económicos.
      1. Sección I. Derecho al Medio Ambiente. Artículos 33 y 34.
      2. Sección II. Derecho a la Salud y a la Seguridad Social. Artículos 35 a 45.

3. Sección III. Derecho al Trabajo y al Empleo. Artículos 46 a 55.
  4. Sección IV. Derecho a la Propiedad. Artículos 56 a 57.
  5. Sección V. Derechos de la niñez, adolescencia y juventud. Artículos 58 a 61.
  6. Sección VI. Derecho de las Familias. Artículos 62 a 66.
  7. Sección VII. Derechos de las Personas Adultas Mayores. Artículos 67 a 69.
  8. Sección VIII. Derechos de las Personas con Discapacidad. Artículos 70 a 72.
  9. Sección IX. Derechos de las Personas Privadas de Libertad. Artículos 73 y 74.
  10. Sección X. Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores. Artículos 75 y 76.
- vi. Capítulo Sexto. Educación, Interculturalidad y Derechos Culturales.
1. Sección I. Educación. Artículos 77 a 90.
  2. Sección II. Educación Superior. Artículos 91 a 97.
  3. Sección III. Culturas. Artículo 98 a 102.
  4. Sección IV. Ciencia, Tecnología e Investigación. Artículo 103.
  5. Sección V. Deporte y Recreación. Artículos 104 y 105.
- vii. Capítulo Séptimo. Comunicación Social. Artículos 106 y 107.
- c. Título III. Deberes. Artículo 108.
- d. Título IV. Garantías Jurisdiccionales y Acción de Defensa.
- i. Capítulo Primero. Garantías Jurisdiccionales. Artículos 109 a 124.
  - ii. Capítulo Segundo. Acciones de Defensa.
    1. Sección I. Acción de Libertad. Artículo 125 a 127.
    2. Sección II. Acción de Amparo Constitucional. Artículos 128 y 129.

3. Sección III. Acción de Protección de Privacidad. Artículos 130 y 131.
  4. Sección IV. Acción de Inconstitucionalidad. Artículos 132 y 133.
  5. Sección V. Acción de Cumplimiento. Artículo 134.
  6. Sección VI. Acción Popular. Artículos 135 y 136.
- iii. Capítulo Tercero. Estados de Excepción. Artículos 137 a 140.
- e. Título V. Nacionalidad y Ciudadanía.
    - i. Capítulo Primero. Nacionalidad. Artículos 141 a 143.
    - ii. Capítulo Segundo. Ciudadanía. Artículo 144.
- 3) Segunda Parte. Estructura y Organización Funcional del Estado.
- a. Título I. Órgano Legislativo.
    - i. Capítulo Primero. Composición y Atribuciones de la Asamblea Legislativa Plurinacional. Artículos 145 a 161.
    - ii. Capítulo Segundo. Procedimiento Legislativo. Artículos 162 a 164.
  - b. Título II. Órgano Ejecutivo.
    - i. Capítulo Primero. Composición y Atribuciones del Órgano Ejecutivo.
      1. Sección I. Disposición General. Artículo 165.
      2. Sección II. Presidencia y Vicepresidencia del Estado. Artículos 166 a 174.
      3. Sección III. Ministros de Estado. Artículos 175 a 177.
  - c. Título III. Órgano Judicial y Tribunal Constitucional Plurinacional.
    - i. Capítulo Primero. Disposiciones Generales. Artículos 178 a 179.
    - ii. Capítulo Segundo. Jurisdicción Ordinaria. Artículo 180.
      1. Sección I. Tribunal Supremo de Justicia. Artículos 181 a 185.
    - iii. Capítulo Tercero. Jurisdicción Agroambiental. Artículos 186 a 189.

- iv. Capítulo Cuarto. Jurisdicción Indígena Originaria Campesina. Artículos 190 a 192.
- v. Capítulo Quinto. Consejo de la Magistratura. Artículo 193 a 195.
- vi. Capítulo Sexto. Tribunal Constitucional Plurinacional. Artículo 196 a 204.
- d. Título IV. Órgano Electoral.
  - i. Capítulo Primero. Órgano Electoral Plurinacional. Artículos 205 a 208.
  - ii. Capítulo Segundo. Representación Política. Artículo 209 a 212.
- e. Título V. Funciones de Control, de Defensa de la Sociedad y de Defensa del Estado.
  - i. Capítulo Primero. Función de Control.
    - 1. Sección I. Contraloría General del Estado. Artículos 213 a 217.
  - ii. Capítulo Segundo. Función de Defensa de la Sociedad.
    - 1. Sección I. Defensoría del Pueblo. Artículos 218 a 224.
    - 2. Sección II. Ministerio Público. Artículos 225 a 228.
  - iii. Capítulo Tercero. Función de Defensa del Estado.
    - 1. Sección I. Procuraduría General del Estado. Artículos 229 a 231.
  - iv. Capítulo Cuarto. Servidoras y Servidores Públicos. Artículos 232 a 240.
- f. Título VI. Participación y Control Social. Artículos 241 y 242.
- g. Título VII. Fuerzas Armadas y Policía Boliviana.
  - i. Capítulo Primero. Fuerzas Armadas. Artículos 243 a 250.
  - ii. Capítulo Segundo. Policía Boliviana. Artículo 251 a 254.
- h. Título VIII. Relaciones Internacionales, Fronteras, Integración y Reivindicación Marítima.
  - i. Capítulo Primero. Relaciones Internacionales. Artículos 255 a 260.
  - ii. Capítulo Segundo. Fronteras del Estado. Artículos 261 a 264.

- iii. Capítulo Tercero. Integración. Artículos 265 y 266.
  - iv. Capítulo Cuarto. Reivindicación Marítima. Artículos 267 y 268.
- 4) Tercera Parte. Estructura y Organización Territorial del Estado.
- a. Título I. Organización Territorial del Estado.
    - i. Capítulo Primero. Disposiciones Generales. Artículos 269 a 276.
    - ii. Capítulo Segundo. Autonomía Departamental. Artículos 277 a 279.
    - iii. Capítulo Tercero. Autonomía Regional. Artículos 280 a 282.
    - iv. Capítulo Cuarto. Autonomía Municipal. Artículos 283 y 284.
    - v. Capítulo Quinto. Órganos Ejecutivos de los Gobiernos Autónomos. Artículos 285 y 286.
    - vi. Capítulo Sexto. Órganos Legislativos, Deliberativos y Fiscalizadores de los Gobiernos Autónomos. Artículos 287 y 288.
    - vii. Capítulo Séptimo. Autonomía Indígena Originaria Campesina. Artículos 289 a 296.
    - viii. Capítulo Octavo. Distribución de Competencias. Artículos 297 a 305.
- 5) Cuarta Parte. Estructura y Organización Económica del Estado.
- a. Título I. Organización Económica del Estado.
    - i. Capítulo Primero. Disposiciones Generales. Artículos 306 a 315.
    - ii. Capítulo Segundo. Función del Estado en la Economía. Artículos 316 y 317.
    - iii. Capítulo Tercero. Políticas Económicas. Artículos 318 a 320.
      - 1. Sección I. Política Fiscal. Artículos 321 a 325.
      - 2. Sección II. Política Monetaria. Artículos 326 a 329.
      - 3. Sección III. Política Financiera. Artículos 330 a 333.
      - 4. Sección IV. Políticas Sectoriales. Artículos 334 a 338.

- iv. Capítulo Cuarto. Bienes y Recursos del Estado y su Distribución. Artículos 339 a 341.
  - b. Título II. Medio Ambiente, Recursos Naturales, Tierra y Territorio.
    - i. Capítulo Primero. Medio Ambiente. Artículos 342 a 347.
    - ii. Capítulo Segundo. Recursos Naturales. Artículos 348 a 358.
    - iii. Capítulo Tercero. Hidrocarburos. Artículos 359 a 368.
    - iv. Capítulo Cuarto. Minería y Metalurgia. Artículos 369 a 372.
    - v. Capítulo Quinto. Recursos Hídricos. Artículos 373 a 377.
    - vi. Capítulo Sexto. Energía. Artículos 378 a 379.
    - vii. Capítulo Séptimo. Biodiversidad, Coca, Áreas Protegidas y Recursos Forestales.
      - 1. Sección I. Biodiversidad. Artículos 380 a 383.
      - 2. Sección II. Coca. Artículo 384.
      - 3. Sección III. Áreas Protegidas. Artículo 385.
      - 4. Sección IV. Recursos Forestales. Artículos 386 a 389.
    - viii. Capítulo Octavo. Amazonia. Artículos 390 a 392.
    - ix. Capítulo Noveno. Tierra y Territorio. Artículos 393 a 404.
  - c. Título III. Desarrollo Rural Integral Sustentable. Artículos 405 a 409.
- 6) Quinta Parte. Jerarquía Normativa y Reforma de la Constitución.
- a. Título Único. Primacía y Reforma de la Constitución. Artículos 410 y 411.
- 7) Disposiciones Transitorias. Primera a Décima.
- 8) Disposición Abrogatoria. Declara la abrogación de la Constitución Política del Estado de 1967 y sus reformas posteriores.
- 9) Disposición Final.

### **C) Consagración de las Garantías Constitucionales de los Consumidores:**

Luego de revisar de manera breve pero extensa a la vez lo que sería la estructura de la Constitución Boliviana aparecen múltiples comentarios que podríamos realizar, como la extensión de la misma y lo positivo de este aspecto al reglar materias fundamentales para el país y la preservación de su identidad. La designación de las facultades y atribuciones de cada funcionario y organismo permite asegurar el respeto de tales funciones sin posterior desconocimiento de las mismas, determinando la obediencia y respeto de los diversos poderes del Estado, como de las autoridades públicas y privadas. Incluso las funciones de la policía se encuentran claramente delimitadas, como también la protección del medio ambiente y los recursos naturales propios del país vecino, lo que dista bastante de nuestra propia Carta Fundamental, pero que podría servirnos de ejemplo en la nueva redacción de la misma.

Ahora bien, lo que nos convocó a estudiar la Constitución Boliviana es la regulación que hace de los derechos de los consumidores, la que se encuentra tratada en el artículo 75, y en cierta medida el acceso a un sistema de transporte integral en el artículo 76. Esta primera regulación la encontramos en el Capítulo Quinto de los Derechos Sociales y Económicos, Sección X, de los derechos de las usuarias y usuarios y de las consumidoras y consumidores.

Dentro de este marco regulatorio, el artículo 75 consagra lo siguiente:

**Artículo 75.** *Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los siguientes derechos:*

- 1. Al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad, y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro.*
- 2. A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.*

El inciso primero, de forma introductoria, consagra que tanto usuarios y consumidores gozaran de los derechos contenidos en los siguientes numerales. El primero otorga la garantía a toda persona del suministro suficiente de alimentos, fármacos y productos en general, pero bajo las condiciones de inocuidad, calidad y cantidad.

Entendemos por inocuidad de los alimentos como *“el conjunto de condiciones y medidas necesarias durante la producción, almacenamiento, distribución y preparación de alimentos para asegurar que una vez ingeridos, no representen un riesgo para la salud”*<sup>62</sup>. Por otro lado, la inocuidad o “seguridad” de los fármacos se refiere al atributo de un medicamento de no afectar la salud de los pacientes cuando se sigue las indicaciones médicas prescritas o por el farmacéutico dispensador, es decir, entendiendo que la condición de inocuidad del medicamento (o atóxico), debe ser juzgada de forma independiente de las reacciones adversas por su consumo con otros medicamentos u alimentos, o que por otras razones puedan producirse por motivos diferentes a la acción terapéutica del mismo<sup>63</sup>.

De igual forma la Constitución les garantiza a los consumidores y usuarios bolivianos la calidad de tales productos ofrecidos en el mercado, cuya prestación debe ser eficiente y oportuna en lo que se refiere al suministro. Toma particular importancia si se considera las condiciones de vida de la mayoría de la población boliviana, su extensa diversidad geográfica (como la cordillera de los Andes, la Amazonía o el Altiplano), su biodiversidad, y no menos importante, el carácter multidimensional de la pobreza de sus habitantes. De acuerdo con la investigación de Rodrigo Mogrovejo, investigador del Instituto de Estudios Sobre el Desarrollo y la Cooperación Internacional, aproximadamente un 60% de los bolivianos se encuentra por debajo de la línea moderada de la pobreza, lo que significa que no tiene ingresos suficientes para satisfacer sus necesidades básicas, lo que equivale a dos dólares por día, mientras que el 37% no puede si quiera cubrir su alimentación

---

<sup>62</sup> Ministerio de Salud de Colombia [En línea]. Calidad e Inocuidad de Alimentos [Fecha consulta: 24 octubre 2021]. Disponible en: <<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/inocuidad-alimentos.aspx>>

<sup>63</sup> Revista Diagnóstico [En línea]. El control de la calidad integral de los medicamentos [Fecha consulta: 24 octubre 2021]. Disponible en: <<http://www.fihu.org.pe/revista/numeros/2004/mar-abr04/94-96.html>>

diaria mínimas con un dólar diario, situación equivalente a la indigencia o pobreza extrema<sup>64</sup>.

Bajo estas consideraciones socioeconómicas nos permitimos inferir que la redacción del artículo 75 se orienta a una protección de los consumidores y usuarios de servicios, orientado a una calidad y seguridad en los mismos, con el fin de evitar mayores males en la población del país vecino, especialmente en lo relativo a la accidentada y tan variada geografía, permitiendo un acceso seguro y mínimo para los alimentos y fármacos, además de un suministro suficiente de los mismos. Es más, de acuerdo a las políticas implantadas por su ex presidente Evo Morales, los grupos más beneficiados serían los niños y ancianos mediante diversos tipos de ayudas económicas, el combate del analfabetismo, el desarrollo educacional desde diversas aristas y por supuesto, la revolución agraria impulsada desde el año 2006 con la entrega de más de un millón y medio de hectáreas a las comunidades indígenas<sup>65</sup>. Este último punto recibe gran impacto pues la revalorización de la hoja de coca es un elemento protegido por la Constitución boliviana, cuya reivindicación y protección como patrimonio cultural y recurso natural renovable de su patrimonio nacional, se protege en el artículo 384.

El numeral 2 del artículo 75 consagra el derecho de la información fidedigna, lo que es un equivalente a lo que en nuestra legislación corresponde a la información veraz y oportuna, siendo decidora para la adquisición de bienes y servicios, como también ampliamente reconocida por los diversos antecedentes históricos sobre el Derecho de Consumo.

Forma también parte del Capítulo Quinto de los Derechos Sociales y Económicos, sección X, la consagración del acceso a un sistema de transporte integral por parte del Estado, específicamente en el artículo 76, que señala:

---

<sup>64</sup> Observatorio de la Economía latinoamericana [En línea]. Pobreza absoluta y relativa en Bolivia. [Fecha consulta: 24 de octubre 2021]. Disponible en: <<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/bo/10/rjmm.htm>>

<sup>65</sup> Observatorio de la Economía latinoamericana [En línea]. Pobreza absoluta y relativa en Bolivia. [Fecha consulta: 24 de octubre 2021]. Disponible en: <<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/bo/10/rjmm.htm>>

- I. El Estado garantiza el acceso a un sistema de transporte integral en sus diversas modalidades. La ley determinará que el sistema de transporte sea eficiente y eficaz, y que genere beneficios a los usuarios y a los proveedores.*
- II. No podrán existir controles aduaneros, retenes ni puestos de control de ninguna naturaleza en el territorio boliviano, con excepción de los que hayan sido creados por la ley.*

Esta garantía constitucional favorece a los consumidores al imponer al Estado la obligación de asegurarles un sistema de transporte eficiente, eficaz y beneficioso para ambas partes, usuarios y proveedores, lo que dice estricta relación con lo antes comentado, velando plenamente por los intereses de los consumidores. Si a esto sumamos la prohibición de aduanas, retenes y puestos de control ilegales para el transporte dentro del país, más el enfoque en la protección económica entregada a la población boliviana en los últimos años, nos parecen políticas públicas más que acertadas por parte de su ex mandatario. Finalmente, la Constitución Boliviana consagra en su artículo 302, como competencia exclusiva de los gobiernos municipales autónomos (en su jurisdicción), las políticas que garanticen la defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito municipal.

De igual forma los derechos de los consumidores son debidamente regulados por medio de la “*Ley General de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores*”, de fecha 6 de diciembre de 2013. De forma similar a nuestra legislación, el capítulo primero establece las normas y definiciones básicas, los principios que la regulan, mientras que el capítulo segundo los derechos y garantías de los usuarios y consumidores, como la salud e integridad física, los derechos y condiciones para la alimentación, información, el derecho al trato equitativo, contratos de adhesión, la libre elección de bienes y servicios. La lista es bastante larga y detallada, con una estructura muy similar a la propia Constitución de Bolivia, donde se encuentran también respaldados los mecanismos de reclamación administrativa.

### III. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

#### A) Antecedentes históricos:

Es el turno de Perú y su Carta Fundamental nacida el año 1993. Nacida en circunstancias similares a varias Constituciones latinoamericanas, la crisis política vivida en la década de 1990 en el país vecino terminó por convocar un denominado “*autogolpe de Estado*”, bastante bullado por la comunidad internacional y diversas organizaciones internacionales, entre ellas, la Organización de Estados Americanos, organismo ante el cual el ex presidente peruano Alberto Fujimori, intentó justificar las decisiones tomadas internamente a raíz del miedo de la población peruana ante ataques terroristas. Durante esta época, el expresidente peruano contaba con amplio apoyo de la población, quienes aceptaron en cierta medida este autogolpe con el fin de retornar a la democracia con esta nueva Constitución Política. En 1992, Fujimori asistió a la XXII Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos realizado en Nassau, Bahamas, oportunidad en que se comprometió ante la comunidad internacional con dos cosas esenciales: que restablecería los derechos constitucionales de Perú, y la convocatoria de un Congreso Constituyente Democrático, el que contaba con 80 cupos. La disposición de este nuevo Congreso era obtener la participación de los diversos sectores políticos del país vecino y equilibrar los poderes<sup>66</sup>.

Este Congreso Constituyente Democrático se instaló el día 30 de diciembre de 1992, se concluyó la redacción el 26 de agosto de 1993, para luego finalmente con fecha 31 de octubre del mismo año realizar un referéndum para su aprobación o rechazo, ganando la primera opción con un margen muy estrecho de votantes. Con el paso de los años, y teniendo en vista siempre las necesidades de la población, una serie de cambios y reformas han visto tenido asidero en esta Constitución, desde el carácter económico, derechos humanos, algunas, respecto del manejo del gobierno como la eliminación de la reelección de los puestos de gobierno. Pero, de

---

<sup>66</sup> Wikipedia [En línea]. Constitución Política del Perú de 1993 [Fecha consulta: 23 de octubre 2021].

Disponble en:

<[https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n\\_Pol%C3%ADtica\\_del\\_Per%C3%BA\\_de\\_1993](https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_Pol%C3%ADtica_del_Per%C3%BA_de_1993)>

todas formas, uno de los aspectos más llamativos ocurrió el año 2001 en que se eliminó la firma del propio Alberto Fujimori del texto de la misma Constitución<sup>67</sup>.

## **B) Estructura Constitución Peruana actual:**

En cuanto a su estructura, consta de 206 artículos, 26 capítulos y 16 disposiciones finales y transitorias, ordenados en 6 títulos, así como un preámbulo y una declaración.

- 1) Preámbulo<sup>68</sup>.
- 2) Título I: De la persona y la sociedad.
  - a) Capítulo I: Derechos fundamentales de la persona. Artículos 1° a 3°.
  - b) Capítulo II: De los derechos sociales y económicos. Artículos 4° a 29.
  - c) Capítulo III: De los derechos políticos y de los deberes. Artículos 30 a 38.
  - d) Capítulo IV: De la función pública. Artículos 39 a 42.
- 3) Título II: Del Estado y la nación
  - a) Capítulo I: Del Estado, la nación y el territorio. Artículos 43 a 54.
  - b) Capítulo II: De los tratados. Artículos 55 a 57.
- 4) Título III: Del régimen económico.
  - a) Capítulo I: Principios generales. Artículos 58 a 65.
  - b) Capítulo II: Del ambiente y los recursos naturales. Artículos 66 a 69.
  - c) Capítulo III: De la propiedad. Artículos 70 a 73.
  - d) Capítulo IV: Del régimen tributario y presupuestal. Artículos 74 a 82.
  - e) Capítulo V: De la moneda y la banca. Artículos 83 a 87.
  - f) Capítulo VI: Del régimen agrario y de las comunidades campesinas y nativas. Artículos 88 y 89.
- 5) Título IV: De la estructura del Estado.
  - a) Capítulo I: Poder legislativo. Artículos 90 a 102.
  - b) Capítulo II: De la función legislativa. Artículos 103 a 106.

---

<sup>67</sup> Gestión Perú [En línea]. Constitución de 1993: los 22 cambios que se hicieron desde su promulgación [Fecha consulta: 25 de octubre 2021]. Disponible en: <<https://gestion.pe/peru/constitucion-1993-modificaciones-asamblea-constituyente-noticia/?ref=gesr>>

<sup>68</sup> A diferencia de los otros preámbulos analizados, resulta ser bastante breve, reconociendo la existencia de un Dios todopoderoso y el sacrificio de las generaciones pasadas.

- c) Capítulo III: De la formación y promulgación de las leyes. Artículos 107 a 109.
  - d) Capítulo IV: Poder ejecutivo. Artículos 110 a 118.
  - e) Capítulo V: Del Consejo de ministros. Artículos 119 a 129.
  - f) Capítulo VI: De las relaciones con el Poder Legislativo. Artículos 130 a 136.
  - g) Capítulo VII: Régimen de excepción. Artículo 137.
  - h) Capítulo VIII: Poder judicial. Artículos 138 a 149.
  - i) Capítulo IX: Del Consejo nacional de la magistratura. Artículos 150 a 157.
  - j) Capítulo X: Del Ministerio público. Artículos 158 a 160.
  - k) Capítulo XI: De la Defensoría del pueblo. Artículos 161 y 162.
  - l) Capítulo XII: De la seguridad y la defensa nacional. Artículos 163 a 175.
  - m) Capítulo XIII: Del sistema electoral. Artículos 176 a 187.
  - n) Capítulo XIV: De la descentralización, las regiones y las municipalidades. Artículos 188 a 199.
- 6) Título V: De las garantías constitucionales. Artículos 200 a 205.
  - 7) Título VI: De la reforma de la constitución. Artículo 206.
  - 8) Disposiciones finales y transitorias (16 en total).

### **C) Consagración de las Garantías Constitucionales de los Consumidores:**

Solo con una rápida lectura de la Constitución de nuestro país vecino identificamos ciertos conceptos y principios que se podrían asimilar a las consagradas por nuestra propia Carta Fundamental. Esto ocurre con la defensa y respeto de la persona humana, el derecho a la vida, la libertad de culto, la igualdad ante la Ley o la libertad de opinión. Por el contrario, existen diferencias fundamentales, especialmente con las garantías consagradas por cada instrumento, pues el documento peruano consagra como derecho social y económico, la protección del niño, adolescente, la madre y el anciano por parte de la comunidad y el Estado; mientras que protección de la familia es un nuevo punto de encuentro entre ambos países.

Claro que la diferencia más grande y que nos motiva el estudio de la Constitución del Perú es la consagración que hace en ella de los Derechos de los Consumidores

en su artículo 65, perteneciente al Capítulo I: Principios Generales del Título III, del Régimen Económico. Sobre la norma en sí, el texto constitucional señala lo siguiente:

**Artículo 65.** *El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.*

Como primera observación, tenemos que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, defensa efectuada por medio de una actuación preventiva, proactiva y coordinada entre diversas instituciones del Estado, ciudadanos y empresas proveedoras, todas bajo la rectoría de la Autoridad Nacional<sup>69</sup>. No podemos dejar de mencionar que el país vecino consagró para la correcta defensa de los consumidores un Código de Protección y Defensa del Consumidor a través de la Ley N° 29.571, normativa que consagra los diversos derechos del consumidor y la relación de estos para con el proveedor, sancionando los tipos de mecanismos comerciales considerados abusivos, los diversos campos en que opera la protección del consumidor, la responsabilidad y sanciones de tales infracciones y la defensa colectiva de los consumidores.

Además, el Código de Protección y Defensa del Consumidor consagra el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, el que se considera como una herramienta de fortalecimiento de los derechos del consumidor cuyo fin es lograr la solución eficaz de controversias de consumo, operando por medio de mecanismos de consulta, reclamos o denuncias. Está compuesto por un conjunto de principios, normas y procedimientos instrumentales y técnicos destinados a la obtención de unas políticas públicas referidas a la protección de los derechos de los

---

<sup>69</sup> Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, Perú [En línea]. Código de Consumo. [Fecha consulta: 25 de octubre 2021]. Disponible en: <<https://www.consumidor.gob.pe/codigo-de-consumo>>

consumidores a través de un actuar mancomunado del Estado Peruano, los consumidores y empresariado<sup>70</sup>.

La segunda observación sobre el artículo 65 recae sobre la garantía que hace el Estado peruano al Derecho de la Información sobre los bienes y servicios que se encuentran disponibles en el mercado. Nuevamente encontramos un punto común con las diversas legislaciones latinoamericanas que de una forma unánime consagran y protegen este derecho a la información, tanto a nivel legal como constitucional. Finalmente, se indica como derechos de los consumidores que el Estado del Perú debe velar, la salud y la seguridad de la población. Ambos derechos van de la mano, por un lado, la protección de la salud aplica a diversos aspectos, desde la manufactura de alimentos y medicamentos, hasta la protección del medioambiente o productos potencialmente riesgosos para la salud de las personas cuyo uso podría ser dañino o perjudicial. Existe una difuminada línea que divide la protección de la salud y la seguridad, siendo que esta última normalmente se asocia a mecanismos de seguridad como servicios de custodia, estacionamientos o transportes seguros, potencialmente podría alterar la salud de los consumidores y usuarios.

Francamente nos parece un acierto que se conjugue la consagración de estos dos derechos tan íntimamente ligados el uno con el otro, además, la protección constitucional del derecho a la información obliga a todo proveedor y al “*empresariado*” a entregar información veraz y oportuna durante la oferta y transacción de los diversos bienes y servicios. Si bien no se utilizan estas dos cualidades en la redacción constitucional, diversas normas del Código de Consumo Peruano contienen gran cantidad de normas referentes a la información de los bienes y servicios. Aquí podemos señalar las siguientes:

- Artículo IV numeral 7°: que regula la asimetría de la información;

---

<sup>70</sup> OSITRAN [En línea]. ¿Qué es el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor? [Fecha consulta: 25 octubre 2021]. Disponible en: <<https://www.ositran.gob.pe/anterior/usuarios/sistema-nacional-integrado-de-proteccion-del-consumidor/que-es-el-sistema-nacional-integrado-de-proteccion-del-consumidor/>>

- Artículo V de los *Principios* a que se sujeta dicho Código: consagra en su número 3° el Principio de la Transparencia y que básicamente obliga a los proveedores generar plena accesibilidad a la información de los consumidores sobre los bienes y servicios ofrecidos, lo que debe ser hecho en forma “*veraz y apropiada*”;
- Artículo V de los *Principios* a que se sujeta dicho Código: su número 5° consagra el Principio de Buena Fe para la actuación dentro del mercado y la lealtad entre las partes, siendo fundamental en la evaluación del consumidor la información brindada por el proveedor en cada caso concreto;
- Artículo VI de las *Políticas Públicas*: su número 2 establece como una garantía del Estado el derecho de información de los consumidores, promoviendo que el sector público y privado otorguen mejores mecanismos de información para un mercado más transparente;
- Artículo 1, Capítulo I, Derechos de los Consumidores, Título I, *Derechos de los Consumidores y Relación Consumidor-Proveedor*: se consagra en la letra b., el derecho a acceder a una *información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios*<sup>71</sup>.

Fuera de estas manifestaciones del Derecho de una información suficiente para los consumidores, el Código de Protección y Defensa del Consumidor de Perú contempla un capítulo solo para la regulación de la información, específicamente el Capítulo II denominado “*Información a los Consumidores*”. En su primer subcapítulo se contempla la información en general, sobre la información relevante, la prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor, la información sobre la integridad del precio, la exhibición de los precios, información de precios en moneda nacional y extranjera y de los productos manufacturados, sobre productos envasados, entre muchas otras variadas disposiciones.

---

<sup>71</sup> Código de Protección y Defensa del Consumidor, Perú, Ley N° 29571. Promulgado el 01 de 09 de 2010; Publicado el 02 de 09 de 2010.

Por consiguiente, podemos concluir que la importancia que se le otorga a la información verdadera, fidedigna y oportuna para el correcto desarrollo del mercado peruano proviene como consecuencia directa de la consagración constitucional de este Derecho para los consumidores. Este hecho resulta una motivación poderosa para la consagración de este derecho a nivel legal en diversas manifestaciones y aspectos, primeramente, para lograr el correcto desarrollo del mercado, pero también como consagración del derecho de los consumidores ordenado y reconocido desde la época de la dictación del discurso de John F. Kennedy.

## CAPITULO V: BENEFICIOS DE ELEVAR LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES A LA NUEVA CARTA MAGNA

De acuerdo a las Constituciones Políticas de nuestros Estados vecinos hemos logrado adentrarnos de manera más profunda a su realidad y sus lineamientos ideológicos, conociendo de esta forma las principales garantías que tales documentos aseguran y garantizan. Cada una de las Constituciones estudiadas respalda los derechos de los consumidores desde un aspecto en particular atendiendo su realidad país, como en Bolivia que se asegura un servicio de transporte integral y de calidad, Perú que se limita a reconocer ciertos derechos, quedando el resto de la regulación contenido en el Código de Consumo<sup>72</sup>.

La Constitución Argentina por su lado, tiene una redacción más amplia sobre los derechos consagrados, sin distinguir entre actividades ejecutadas en el comercio establecido, remitiéndose únicamente a la relación de consumo y la protección de la salud, seguridad, intereses económicos, información adecuada y veraz, libre elección, condiciones de trato equitativo y digno, la educación por parte de la autoridad, defensa contra la distorsión de los mercados y control de monopolios naturales y legales. Estos puntos son de suma importancia, pues como se revisó anteriormente, en nuestro país han ocurrido una gran cantidad de situaciones atentatorias contra los mercados relacionados a la colusión de empresas y los efectos negativos que tuvieron para los consumidores. Además, la eficiencia y calidad de los servicios públicos son un elemento no menor que podemos destacar, especialmente considerando la calidad que muchos de estos servicios ofrecen como la energía eléctrica en la Región Metropolitana o zonas que no cuentan con agua potable en diversas regiones del país.

Estas observaciones nos permiten identificar la importancia que reviste una regulación constitucional de estas materias, logrando una competencia más equitativa en los mercados comerciales, a fin de regular la balanza de las

---

<sup>72</sup> Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley Nº 29571.

actividades económicas que se desarrollan, tanto en el mercado establecido como aquellos mercados informales pues, por un lado, la Constitución es obligatoria para todos los habitantes de la República y por otro, porque consumidores, somos todos.

El objetivo de que los consumidores se encuentren en igualdad de condiciones que los proveedores dentro del mercado, no se pueden llevar a cabo sino es con un marco regulatorio fuerte. Bajo esta idea, nuestros países vecinos han consagrado estos derechos en mayor o menor medida dentro de sus Constituciones, debiendo seguir este ejemplo e incorporarlas en nuestra próxima Carta Fundamental. Para ello, la abogada y académica chilena Erika Isler, especialista en Derecho de Consumo, señala que nuestras garantías como consumidores pueden ser incorporadas a través de dos mecanismos. Por un lado, incorporándolos dentro del catálogo de garantías básicas que compone la parte dogmática de nuestra Constitución y los derechos de primera hasta cuarta generación. Este es el modelo que siguen la mayoría de constituciones modernas como en Argentina, Bolivia, Brasil, Ecuador y España. La segunda forma es incorporarlos a propósito del sistema o modelo económico del país, tal como ocurre con Perú y en cierta medida Colombia, mientras que en el sistema Europeo la Constitución de Portugal tiene este tratamiento<sup>73</sup>.

Por su lado, nuestra realidad económica se encuentra con un modelo de Estado Subsidiario, caracterizado por una muy baja participación o intervención del Estado en las diversas actividades que se desarrollan dentro del país, las que pueden suplirse por medio de los particulares, como la educación, salud, alimentación o vivienda. Bajo este modelo de subsidiariedad Estatal, su intervención ocurre únicamente con aquellas actividades que por su naturaleza no pueden cubrir los

---

<sup>73</sup> Noticias Universidad de Talca [En línea]. Los derechos del consumidor podrían ser protegidos a través de la nueva Constitución Política chilena [Fecha consulta: 3 de noviembre 2021]. Disponible en: <https://www.otalca.cl/noticias/los-derechos-del-consumidor-podrian-ser-protegidos-traves-de-la-nueva-constitucion-politica-chilena/>

particulares o en aquellas materias que económicamente no le resultan convenientes, relegando una participación residual en la vida económica del país<sup>74</sup>.

En relación con el punto anterior, Erika Isler señala que el desafío para la Convención Constituyente es doble. No solo deben decidir bajo que formato garantizar nuestros derechos de los consumidores, sino que, de hacerlo, en que forma realizarlo, sea bajo el sistema de garantías, o en el aspecto relacionado con el modelo económico. Además, se debe garantizar la tutela de tales derechos, lo que podría comprender una tutela constitucional o manteniendo el sistema actual de protección legal y administrativa<sup>75</sup>. Las consecuencias de esta decisión no son menores.

Si bien contamos con una ley especial que regula nuestros derechos como consumidores y consagra a la vez un Servicio Público encargado de velar por el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con tales derechos (además de regular la creación y participación de las asociaciones de consumidores), la verdad es que en la realidad se dan situaciones que se alejan completamente de tales normas, como ocurre con los casos estudiados de colusión económica por los diversos proveedores de bienes y servicios.

Nuestra Ley N° 19.496 consagra una serie de derechos y obligaciones tanto para consumidores y proveedores, lamentablemente estas se quedan en el rango legal, por lo que toda indemnización o requerimiento para obtener alguna reparación o compensación debe ser solicitada por los mecanismos regulares. Esto significa que, pese a tener tales derechos consagrados a nivel legal, las infracciones de tales disposiciones se siguen manifestando, debiendo iniciar procesos largos y tediosos para su correcta reparación, pero, por el contrario, de lograr un reconocimiento

---

<sup>74</sup> Diario Constitucional. [En línea]: <https://www.diarioconstitucional.cl/> Estado Subsidiario. [Fecha de consulta: 25 de agosto 2021]. Disponible en: <<https://www.diarioconstitucional.cl/temas-civicos/estado-subsidiario/>>

<sup>75</sup> Noticias Universidad de Talca [En línea]. Los derechos del consumidor podrían ser protegidos a través de la nueva Constitución Política chilena [Fecha consulta: 3 de noviembre 2021]. Disponible en: <<https://www.otalca.cl/noticias/los-derechos-del-consumidor-podrian-ser-protegidos-traves-de-la-nueva-constitucion-politica-chilena/>>

constitucional a la protección de los consumidores, el establecimiento de los lineamientos básicos lograría permeare el sistema político y legislativo de nuestro país, desembocando una serie de consecuencias positivas para los consumidores.

Las principales consecuencias serían una interpretación pro consumidor desde la jerarquía legal dominante, implicando una orientación proteccionista hacia los consumidores de parte de los órganos del Estado. La promoción de tales derechos obligaría una adopción de nuevas políticas públicas y normas legales que doten a este grupo económico de una eficaz protección. Y en efecto, la contrariedad de tales normas resultaría inconstitucional<sup>76</sup>. Por contrapartida, se otorgaría mayor poder fiscalizador y sancionador a los diversos organismos que fiscalizan aquellos mercados que involucran directamente a los consumidores, como las Superintendencias, logrando una protección coordinada de los organismos públicos.

Bajo esta lógica podría lograrse un cambio de conducta en los proveedores y autoridades que permitan evitar o prever conductas abusivas en las relaciones comerciales, como también prevenir y sancionar las afectaciones sustanciales que a diario somos víctimas como consumidores.

Estos cambios esenciales que necesitamos se han demostrado con el paso de los años, pero aún estamos al debe para lograr una mayor internalización de este concepto de consumidor, sus repercusiones e importancia. Pasamos de una concepción antigua basada en una relación comercial entre proveedor-consumidor considerada entre partes equivalentes, en igualdad de condiciones, la que con el devenir del tiempo ha demostrado el desequilibrio entre ellas y la necesidad de

---

<sup>76</sup> El mostrador [En línea]. ¿Deben consagrarse los derechos de las y los consumidores en una nueva Constitución? [Fecha consulta: 30 de octubre 2021]. Disponible en: <https://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/columnas/2021/07/25/deben-consagrarse-los-derechos-de-las-y-los-consumidores-en-una-nueva-constitucion/>

regular el Derecho de Consumo en un ámbito público-económico por sus alcances y consecuencias generales para la población<sup>77</sup>.

En este sentido, el propio Servicio Nacional del Consumidor es testigo del descontento de los consumidores ante las faltas e incumplimientos de los proveedores, lo que se deja en evidencia con los múltiples reclamos interpuestos denunciando tales hechos, los que dentro de un contexto de pandemia traen repercusiones aún más negativas en la emocionalidad de los consumidores, por lo que incluso en esta esfera más personal y cotidiana sería una ganancia para la sociedad en general, pues como hemos recalcado en reiteradas oportunidades, todos somos consumidores<sup>78</sup>.

De forma unánime los países latinoamericanos, con excepción de Chile y Uruguay, contienen esta regulación en su carta fundamental, pues han comprendido la esencia de esta regulación, que debe ser considerada en múltiples aspectos como una parte estructural del orden social y económico del Estado. Nuestros derechos como consumidores deben ser reconocidos y protegidos por medio de organismos y mecanismos apropiados, adoptando una protección suprallegal, con una funcionalidad integral y proteccional por medio de órganos adecuados, capaces de fiscalizar en áreas con competencias más amplias a las actuales, evitando los riesgos y peligros de la colusión y de los monopolios, o en su defecto, mitigar los efectos negativos para los consumidores.

---

<sup>77</sup> Cámara Nacional Comercio Servicios Turismo – Derechos del Consumidor y nueva Constitución. [en línea] [Fecha consulta: 7 de noviembre 2021]. Disponible en: <<https://www.cnc.cl/wp-content/uploads/2021/05/Derecho-consumidor-y-nueva-constitucion-v2.pdf>>

<sup>78</sup> Servicio Nacional del Consumidor [En línea]. SERNAC promueve reflexión sobre derechos del consumidor en la constitución [Fecha consulta: 1 de noviembre 2021]. Disponible en: <<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-63375.html>>

## CONCLUSIÓN

Han pasado casi 60 años desde que Estados Unidos daba un paso importante para el derecho y la sociedad reconociendo por primera vez y de manera legítima a un grupo económico olvidado durante décadas. Los consumidores durante mucho se han encontrado en un constante estado de desequilibrio por tener una posición desventajosa en las relaciones comerciales, sufriendo abusos de los diversos proveedores de carácter económicos o por defectos de fabricación de productos, por mala distribución de bienes y servicios, tratos indignos por comerciantes y una larga lista de situaciones atentatorias a nuestros derechos. Muchas de estas situaciones desfavorables se han visto favorecidas por su posición dominante en el mercado, marcando un desequilibrio que se radica hasta la fecha.

Este desequilibrio logró ser identificado a tiempo por el expresidente Kennedy, quien dio el primer gran paso al reconocimiento de los derechos el consumidor, situación que ha sido de tal impacto en la economía y en la sociedad a nivel global que la mayoría de las naciones los han ido consagrando a nivel constitucional. El mérito de este reconocimiento permitirá combatir el continuo desequilibrio en el mercado.

Dicho lo anterior, no basta con el solo reconocimiento a nivel de garantías, este es solo el primer paso, pues como señalaba la abogada y académica Erika Isler, las posibilidades de esta consagración constitucional en Chile acontecen por dos vías o caminos: incorporarla en el ámbito de las garantías como un catálogo, o tratarlos a propósito del modelo económico.

A la fecha, como nuestro país solo mantiene un reconocimiento legal de tales derechos, ante la elección de cualquiera de estos dos caminos para el reconocimiento constitucional importa un avance notable para los consumidores en Chile. No obstante, gracias al estudio de las diversas consagraciones a nivel sudamericano, nuestra visión se ha ampliado, cambiando nuestro criterio y considerando que la protección de nuestros derechos como consumidores no debe limitarse en una de estas dos opciones.

En cuanto a la protección de tales derechos nuestro país se encuentra al debe, por lo que debemos fomentar la protección de los consumidores desde las instituciones superiores con una fiscalización ampliada y un trabajo conjunto que vigile y evite de forma sustancial los perjuicios económicos y abusos que acarrearán los mercados monopólicos y exigir un nivel en la prestación de servicios básicos estatales.

Una de las discusiones que se daba acerca del proceso de redacción de la nueva Constitución significaba iniciar desde cero o modificar algunos elementos. A nuestro parecer, hay elementos fundamentales que deben y pueden ser mantenidos en la forma actual, como el apartado del catálogo de garantías constitucionales, donde encontramos principios y garantías esenciales como el derecho a la vida, el debido proceso, igualdad ante la Ley y la igual protección ante la Ley, la protección del derecho de propiedad, el respeto a la vida privada, inviolabilidad del hogar y toda forma de comunicación privada, libertad de conciencia, solo por nombrar algunas.

Consideramos acertado mantener este catálogo de garantías. Además, debe ser este el lugar para ubicar la adecuada consagración de los derechos de los consumidores, o al menos en cuanto al aspecto dogmático, mientras que en el apartado del derecho económico consagrar como deber del Estado la protección de los consumidores en las actividades económicas desarrolladas por los particulares y organismos del propio Estado, prohibiendo actos monopólicos y de colusión por parte de estos mismos grupos. Sumado a esto la adopción de mecanismos y medidas que busquen evitar los efectos nocivos y restrictivos, y del abuso de posiciones dominantes en el mercado.

En un primer aspecto consideramos esencial incluir al artículo 1° de nuestra Constitución, dos incisos destinados a garantizar la protección del Estado en materia económica a los consumidores. Es necesario que se incluya en este primer artículo porque a partir del inciso 3°, y a propósito del rol del Estado en materia económica, reconoce y ampara a los grupos intermedios, a quienes garantiza un adecuado desarrollo de la economía para los fines específicos. Esta primera modificación se incorpora con el fin de proteger al consumidor de las actividades abusivas adoptadas por estos grupos intermedios, bajo los siguientes términos:

**Artículo 1° inciso 6°:** Es deber esencial del Estado proteger y amparar a los consumidores como grupo económico y como personas individuales ante las prácticas económicas abusivas en el mercado nacional y el desarrollo de la actividad económica.

**Inciso 7°:** Es deber del Estado la correcta investigación, fiscalización y persecución penal y administrativa que en cada caso corresponda de aquellos actos y actividades económicas que vayan en desmedro de los consumidores y la correcta protección de los efectos negativos provenientes de mercados monopólicos y desvirtuados, adoptando medidas que mitiguen los efectos negativos de estas actividades.

Consagrando como deber del Estado la protección económica de los consumidores, debiendo ampararlos como grupo económico ante actos abusivos de los particulares, procediendo una debida investigación sancionatoria, pero cuyo efecto principal corresponda a la determinación de actos abusivos, y que el Estado, pueda prevenir tales efectos, y en caso de no poder prevenirlos, los logre mitigar tras la debida comprobación de estos en los consumidores. El rol del Servicio Nacional del Consumidor adquiriría mayor importancia bajo este aspecto, siendo el encargado de constatar tales circunstancias con la participación activa de los consumidores, ayudado claramente con la promoción de esta información con diversas actividades.

Si bien en este artículo no se incorpora referencia alguna de la actividad empresarial que puede realizar el Estado de acuerdo al artículo 19 numeral 21, al ser el propio Estado quien realiza la actividad económica, esta se debe orientar a fin de proteger a los consumidores bajo los mismos lineamientos como si se tratara de un particular, pues en esencia, se le aplica la misma legislación.

Finalmente, luego de considerar los puntos anteriores, la consagración a nivel dogmático que otorga el artículo 19 de nuestra Constitución Política de la República, se debería incorporar en un numeral nuevo y final, para concluir con las garantías consagradas. En este sentido, el articulado se redactaría en la siguiente forma:

**Artículo 19.-** La Constitución asegura a todas las personas:

**27°.-** La protección de la Ley sobre los derechos de los consumidores y usuarios de toda clase de bienes y servicios, garantizando en la relación de consumo la correcta protección de su salud y seguridad personal, física y moral, la libertad de elección con una información oportuna, clara y veraz, en condiciones de trato digno e iguales para toda clase de persona.

El respeto de estos derechos garantiza a toda clase de consumidores de bienes y servicios, el adecuado acceso a los mecanismos de reparación e indemnización respectivos, obligando a todo proveedor de bienes y servicios a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme han ofrecido, convenido o promocionado tales productos.

Es deber del Estado garantizar a todas las personas el correcto acceso de bienes y servicios básicos y de primera necesidad, en condiciones dignas y garantizando los derechos que esta Constitución y las Leyes especiales consagran a todo consumidor de bienes y servicios.

Como consecuencia directa en la redacción del nuevo articulado tenemos que principalmente no se distingue entre adquisición de bienes y servicios en el mercado formal. Esto implica que incluso actividades económicas desarrolladas bajo la informalidad o modalidad web a través de plataformas de redes sociales sin ser constitutivas como empresas, quedan obligadas a respetar los derechos de los consumidores. Por su parte, el inciso final del numeral 27 otorga a todas las personas el derecho de acceder a bienes y servicios básicos en condiciones dignas, quienes se ven amparados por cada uno de los derechos especiales y generales que le otorgan las leyes y estos nuevos articulados constitucionales.

Con la redacción de estos dos articulados, damos fin a este proceso de investigación que nos ha llevado por un largo camino encontrándonos con sorpresas positivas e interesantes sobre nuestros vecinos, las que ignorábamos por completo, pero que nos permiten adentrarnos de a poco en un sistema completamente ajeno

y desconocido. Es precisamente que este conocimiento nos permitirá comentar con propiedad el cambio y las necesidades que debe revestir y proteger nuestra nueva constitución, pero por, sobre todo, para una fiel, adecuada, oportuna y necesaria protección en rango constitucional a nuestros derechos como consumidores, pues con independencia del proceso político y social, del modelo económico que se elegirá y las adversidades que nos depara el seguro, una cosa es segura: consumidores, somos todos.

## BIBLIOGRAFÍA

1. **Ley N° 19.496.** CHILE. Establece normas sobre protección de los derechos de los Consumidores. Ministerio de economía, fomento y reconstrucción, Santiago, Chile, marzo de 1997.
2. **Decreto 100.** Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile. Ministerio secretario general de la presidencia. Santiago, Chile, 22 septiembre 2005.
3. **Decreto con Fuerza de Ley 1.** Fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Código Civil; de la ley N°4.808, sobre Registro Civil, de la ley N°17.344, que autoriza cambio de nombres y apellidos, de la ley N°16.618, ley de menores, de la ley N°14.908, sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias, y de la ley N°16.271, de impuesto a las herencias, asignaciones y donaciones. Santiago, Chile, 11 septiembre 2020.
4. **Directrices emanadas de la Asamblea General de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor,** aprobadas el 16 de abril de 1985, ampliadas en el año 1999 por el Consejo Económico y Social y aprobadas el 22 de diciembre de 2015.
5. **Decreto Ley N° 211 del año 1973.** Que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.
6. **Ahumada Durán, María Rebeca. 2019.** Manual sobre protección al consumidor y el SERNAC financiero chileno. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Finis Terrae, 2019.
7. **John F. Kennedy.** “Consumidores somos todos”, Discurso de 15 de marzo de 1962. [En línea] <https://www.aytojaen.es/> [Fecha de consulta 20 de mayo de 2020]  
[http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/2\\_13065\\_1.pdf](http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/2_13065_1.pdf)
8. **Biblioteca del Congreso Nacional. 2019.** Acuerdo por la Paz Social y Nueva Constitución. [En línea] 15 de noviembre de 2010. [Fecha de consulta: 25 de agosto de 2021]

[https://www.bcn.cl/procesoconstituyente/detalle\\_cronograma?id=f\\_cronograma-1](https://www.bcn.cl/procesoconstituyente/detalle_cronograma?id=f_cronograma-1)

9. **Diario Constitucional.** Estado Subsidiario. [En línea] <https://www.diarioconstitucional.cl/> Sin indicación de fecha de publicación. [Fecha de consulta: 25 de agosto 2021] <https://www.diarioconstitucional.cl/temas-civicos/estado-subsidiario/>
10. **Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile.** Informe N° 4. Derechos del Consumidor y Nueva Constitución. [En línea] <https://www.cnc.cl/> Sin indicación de fecha de publicación. [Fecha de consulta: 25 de agosto de 2021]. <<https://www.cnc.cl/wp-content/uploads/2021/05/Derecho-consumidor-y-nueva-constitucion-v2.pdf>
11. **Chacc Vega, Macarena Paz. 2016.** Análisis crítico de la existencia de un catálogo de derechos básicos de los consumidores en el artículo 3° de la Ley 19.496. Tesis (Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales). Santiago, Chile: Universidad de Chile, Escuela de Derecho, noviembre de 2016.
12. **Servicio Nacional del Consumidor. 2021.** Sernac presenta demanda colectiva contra Preuniversitario Pedro de Valdivia. [En línea] <https://www.sernac.cl/> 27 de julio 2021 [Fecha de consulta: 30 de septiembre 2021]. <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-62960.html>
13. **Wolters Kluwer.** Erga Omnes [En línea] <https://www.guiasjuridicas.wolterskluwer.es/> Sin indicación de fecha de publicación. [Fecha de consulta: 3 de octubre 2021] [https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAAUNTUxMztlLUouLM\\_DxblwMDC0NDaxOQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoAzo2hoDUAAAA=WKE](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAAUNTUxMztlLUouLM_DxblwMDC0NDaxOQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoAzo2hoDUAAAA=WKE)
14. **CNN Chile. 2021.** UNAB termina contrato con empresa de cobranza por agresión a joven. [En línea] <https://www.cnnchile.com/> 24 de septiembre de 2020. [Fecha consulta: 5 de octubre 2021]. [https://www.cnnchile.com/pais/unab-termina-contrato-con-empresa-de-cobranza-por-agresion-a-joven\\_20200924/](https://www.cnnchile.com/pais/unab-termina-contrato-con-empresa-de-cobranza-por-agresion-a-joven_20200924/)

15. **Wikipedia. 2021.** Consumer Bill of Rights [En línea] <https://en.wikipedia.org> 1 de noviembre de 2021. [Fecha de consulta: 6 de noviembre de 2021].  
Disponible en: [https://en.wikipedia.org/wiki/Consumer\\_Bill\\_of\\_Rights](https://en.wikipedia.org/wiki/Consumer_Bill_of_Rights)
16. **Servicio Nacional del Consumidor. 2021.** SERNAC inicia examen voluntario internacional en protección del consumidor [En línea] <https://www.sernac.cl/> 2 de octubre de 2020 [Fecha de consulta: 12 de octubre de 2021]. <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-59260.html>
17. **Servicio Nacional del Consumidor. 2021.** Historia. [En línea] <https://www.sernac.cl/> sin indicación de fecha de publicación [Fecha de consulta: 10 de octubre de 2021]. <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue-20891.html>
18. **Wikipedia. 2021.** Servicio Nacional del Consumidor. [En línea] <https://es.wikipedia.org/> 15 de noviembre de 2021 [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2021].  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio\\_Nacional\\_del\\_Consumidor](https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_Nacional_del_Consumidor)
19. **WayBackMachine Internet Archive. 2021.** Historia del Sernac. [En línea] <https://web.archive.org/web/> 20 de abril de 2009. [Fecha de consulta: 12 de octubre de 2021].  
[https://web.archive.org/web/20090420061645/http://www.sernac.cl/acercade/historia\\_4.php](https://web.archive.org/web/20090420061645/http://www.sernac.cl/acercade/historia_4.php)
20. **WayBackMachine Internet Archive. 2021.** Historia del Sernac. [En línea] <https://web.archive.org/web/> 20 de abril de 2009. [Fecha de consulta: 12 de octubre de 2021].  
[https://web.archive.org/web/20071017033650/http://www.sernac.cl/acercade/historia\\_5.php](https://web.archive.org/web/20071017033650/http://www.sernac.cl/acercade/historia_5.php)
21. **El Mercurio Online. 2016.** Los casos de colusión que han remecido el mercado chileno. <https://www.emol.com/> 23 de diciembre de 2016 [Fecha consulta: 14 de octubre 2021].  
<https://www.emol.com/noticias/Economia/2016/12/23/836884/Los-casos-de-colusion-que-han-remecido-el-mercado-chileno.html>

22. **Biobiochile.cl. 2012.** TDLC multa a Whirpool en 10 millones de dólares por colusión en fabricación de refrigeradores. [En línea] <https://www.biobiochile.cl> 15 de junio de 2012 [Fecha consulta: 14 de octubre 2021]. <https://www.biobiochile.cl/noticias/2012/06/15/tdlc-multa-a-whirpool-por-colusion-internacional-en-fabricacion-de-refrigeradores.shtml>
23. **Centro Competencia. 2020.** Caso Navieras llega a “puerto”: Luego de más de 5 años de litigio Corte Suprema aumenta multas. [En línea] <https://centrocompetencia.com/> 16 de septiembre de 2020 [Fecha consulta: 14 de octubre 2021]. <https://centrocompetencia.com/caso-navieras-llega-a-puerto-luego-de-mas-de-5-anos-de-litigio-corte-suprema-aumenta-multas/>
24. **Wikipedia. 2021.** Gran Recesión. [En línea] <https://es.wikipedia.org/> 13 de octubre de 2021. [Fecha consulta: 17 de octubre 2021]. [https://es.wikipedia.org/wiki/Gran\\_Recesi%C3%B3n](https://es.wikipedia.org/wiki/Gran_Recesi%C3%B3n)
25. **Fiscalía Nacional Económica. 2020.** Corte Suprema condena a Cencosud, SMU y Walmart por colusión en el mercado de la carne de pollo fresca y duplica multa impuesta por el TDLC con sanción total de US\$21 millones. [En línea] <https://www.fne.gob.cl/> 8 de abril de 2020. [Fecha de consulta 21 de octubre 2021]. <https://www.fne.gob.cl/corte-suprema-condena-a-cencosud-smu-y-walmart-por-colusion-en-el-mercado-de-la-carne-de-pollo-fresca-y-duplica-multa-impuesta-por-el-tdlc-con-sancion-total-de-us-21-millones/>
26. **Chile Atiende. 2021.** Ley de etiquetados de Alimentos. [En línea] <https://www.chileatiende.gob.cl> 29 de marzo de 2021. [Fecha consulta: 30 de septiembre 2021]. <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/40557-ley-de-etiquetados-de-alimentos>
27. **Wikipedia. 2021.** Constitución Política del Perú de 1993. [En línea]. <https://es.wikipedia.org/wiki/> 25 de agosto 2021 [Fecha consulta: 21 de octubre 2021]. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n\\_Pol%C3%ADtica\\_del\\_Per%C3%BA\\_de\\_1993](https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_Pol%C3%ADtica_del_Per%C3%BA_de_1993)
28. **Wikipedia. 2021.** Constitución Política del Perú de 1993. [En línea]. <https://es.wikipedia.org/wiki/> 25 de agosto 2021 [Fecha consulta: 21 de

octubre 2021]. Disponible en:

[https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n\\_Pol%C3%ADtica\\_del\\_Per%C3%BA\\_de\\_1993](https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_Pol%C3%ADtica_del_Per%C3%BA_de_1993)

29. **O'Hara, Gabriel. 2020.** Gestión Perú. Constitución de 1993: los 22 cambios que se hicieron desde su promulgación [En línea]. [https://gestion.pe/peru/25 de noviembre de 2020](https://gestion.pe/peru/25-de-noviembre-de-2020) [Fecha consulta: 25 de octubre 2021]. Disponible en: <https://gestion.pe/peru/constitucion-1993-modificaciones-asamblea-constituyente-noticia/?ref=gesr>
30. **Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. 2021.** Código de Consumo [En línea]. <https://www.consumidor.gob.pe/codigo-de-consumo> sin indicación de fecha de publicación [Fecha consulta: 25 de octubre 2021]. Disponible en: <https://www.consumidor.gob.pe/codigo-de-consumo>
31. **OSITRAN. 2018.** ¿Qué es el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor? [En línea]. <https://www.ositran.gob.pe/> sin indicación de fecha de publicación [Fecha consulta: 25 octubre 2021]. Disponible en: <https://www.ositran.gob.pe/anterior/usuarios/sistema-nacional-integrado-de-proteccion-del-consumidor/que-es-el-sistema-nacional-integrado-de-proteccion-del-consumidor/>
32. **Constitución de la Nación Argentina, Ley N° 24430**, publicada en el Boletín Oficial de Argentina con fecha 23 de agosto de 1994.
33. **Wikipedia. 2021.** Constitución de la Nación Argentina [En línea] <https://es.wikipedia.org/> 6 de octubre 2021 [Fecha consulta: 21 de octubre 2021]. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n\\_de\\_la\\_Naci%C3%B3n\\_Argentina](https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_de_la_Naci%C3%B3n_Argentina)
34. **Wikipedia. 2021.** Reforma Constitucional Argentina de 1949 [En línea]. [https://es.wikipedia.org/wiki/Reforma constitucional argentina de 1949](https://es.wikipedia.org/wiki/Reforma_constitucional_argentina_de_1949) 23 de abril 2021 [Fecha consulta: 21 de octubre 2021]. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Reforma constitucional argentina de 1949](https://es.wikipedia.org/wiki/Reforma_constitucional_argentina_de_1949)
35. **Síntesis Comuna 3. 2021.** La Constitución que se adelantó a su tiempo [En línea]. [http://www.sintesiscomuna3.com.ar/amplia-nota.php?id\\_n=1522](http://www.sintesiscomuna3.com.ar/amplia-nota.php?id_n=1522) 16

de abril 2021 [Fecha de consulta: 21 de octubre 2021]. Disponible en:  
[http://www.sintesiscomuna3.com.ar/amplia-nota.php?id\\_n=1522](http://www.sintesiscomuna3.com.ar/amplia-nota.php?id_n=1522)

36. **Dr. Montburn, Alberto; Dr. Valenzuela, Edgardo; Lic. Porras, Liliana. 2009.** Apuntes sobre la reforma constitucional de 1994: Material de estudio de los Cursos de Equivalencia del Instituto Universitario de Seguridad Pública [En línea]. <http://www.albertomontbrun.com.ar/archivos/> 12 de junio de 2009 [Fecha consulta: 22 de octubre 2021]. Disponible en: [http://www.albertomontbrun.com.ar/archivos/reforma constitucional de 1994.pdf](http://www.albertomontbrun.com.ar/archivos/reforma_constitucional_de_1994.pdf)
37. **Wikipedia. 2021.** Constitución de Bolivia. [En línea] <https://es.wikipedia.org/wiki/> 30 de julio de 2021 [Fecha consulta: 21 de octubre 2021]. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n de Bolivia](https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_de_Bolivia)
38. **Fernández Martinet, Ivanna. 2006.** Araucaria: Revista iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades N° 15. Apuntes sobre la constitución política del Estado Boliviano. Publicado en abril de 2006. Página 115.
39. **Wikipedia. 2021.** Constitución Política de Bolivia de 1826. [En línea]. <https://es.wikipedia.org/wiki/> 5 de noviembre de 2021 [Fecha consulta: 24 de octubre 2021]. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n Pol%C3%ADtica de Bolivia de 1826](https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_Pol%C3%ADtica_de_Bolivia_de_1826)
40. **Noticias Universidad de Talca. 2020.** Los derechos del consumidor podrían ser protegidos a través de la nueva Constitución Política chilena [En línea] <https://www.otalca.cl/> 16 de noviembre 2020 [Fecha de consulta: 3 de noviembre 2021]. Disponible en: <https://www.otalca.cl/noticias/los-derechos-del-consumidor-podrian-ser-protegidos-traves-de-la-nueva-constitucion-politica-chilena/>
41. **Olivares, Antonio. 2021.** El mostrador: ¿Deben consagrarse los derechos de las y los consumidores en una nueva Constitución? [En línea]. <https://www.elmostrador.cl/noticias/> 25 de julio 2021 [Fecha consulta: 30 de octubre 2021]. Disponible en:

<https://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/columnas/2021/07/25/deben-consagrarse-los-derechos-de-las-y-los-consumidores-en-una-nueva-constitucion/>

42. **Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile.** Informe N° 4. Derechos del Consumidor y Nueva Constitución. [En línea] <https://www.cnc.cl/> Sin indicación de fecha de publicación. [Fecha de consulta: 25 de agosto de 2021]. <<https://www.cnc.cl/wp-content/uploads/2021/05/Derecho-consumidor-y-nueva-constitucion-v2.pdf>
43. **Servicio Nacional del Consumidor. 2021.** SERNAC promueve reflexión sobre derechos del consumidor en la constitución [En línea]. [https://www.sernac.cl/portal/13 de septiembre 2021.](https://www.sernac.cl/portal/13-de-septiembre-2021) [Fecha consulta: 1 de noviembre 2021]. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-63375.html>